

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA
BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO SEDE TRUJILLO – 2018**

TESIS

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Bach. Miranda Ríos, José Carlos

Bach. Mori Chorres, Tommy Stefano

ASESOR:

Mg. Fiorentini Candiotti, Giovanni Fernando

**TRUJILLO – PERÚ
2018**

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, ponemos a vuestra consideración la tesis titulada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO SEDE TRUJILLO – 2018”.

Realizado con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es determinar la relación del clima organizacional y la atención al cliente de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo.

Esperamos vuestras recomendaciones y sugerencias y desde ya, quede como antecedente para futuros trabajos en beneficio de la institución.

Atentamente:

Miranda Rios, Jose Carlos
Mori Chorres, Tommy Stefano

AGRADECIMIENTO

A nuestro Asesor Mg. GIOVANNI FIORENTINI CANDIOTTI por su tiempo, consejos, apoyo y orientación en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A la UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO y los docentes, los cuales estamos muy agradecidos porque nos otorgaron los conocimientos necesarios a lo largo de nuestra vida universitaria para nuestro progreso profesional los cuales fueron fundamentales para la elaboración de esta presente investigación

Los autores.

DEDICATORIA

A DIOS

Porque es el que me guía y vela
por mi salud y por cada paso que
doy en mi vida.

A MI PADRE

VICTOR MANUEL

Que desde el cielo me cuida y vela
porque sea una mejor persona cada día.

A MI MADRE

MARIA ESTHER

Por quien estoy muy agradecido por su
invalorable sacrificio día a día de una
manera constante e inquebrantable y
por guiarme hacia el éxito.

Br. Miranda Ríos, José Carlos

DEDICATORIA

A DIOS

Por haberme brindado la vida y por permitirme llegar a este momento tan importante para mi vida profesional.

A MIS PADRES

Hugo y María por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Br. Mori Chorres, Tommy Stefano

RESUMEN

El propósito de esta investigación consistió en encontrar la relación entre el clima organizacional y la atención al cliente de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo – 2018.

Para la realización de este estudio se planteó como objetivo general determinar la relación del clima organizacional y la atención al cliente de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo – 2018, desarrollando una investigación descriptiva – correlacional.

El presente estudio tuvo dos tipos de población, una para analizar el clima organizacional y la otra para analizar la atención al cliente. La muestra considerada para la primera población estuvo constituida por 17 trabajadores de la biblioteca y para la segunda población fue 151 usuarios que acuden a la biblioteca central.

Para la primera variable se utilizó la escala del clima organizacional (EDCO) y para la segunda variable se utilizó una encuesta como técnica para medir el nivel de la atención al cliente.

Para determinar la relación entre el clima organizacional y la atención al cliente en la biblioteca, se decidió utilizar el coeficiente de correlación de Pearson.

Y se concluyó con un resultado positivo en la existencia de una relación significativa entre las dos variables.

Palabras claves: Clima organizacional y atención al cliente.

ABSTRACT

The purpose of this research was to find the relationship between organizational climate and customer service of the central library of the Antenor Orrego Private University, Trujillo headquarters - 2018.

In order to carry out this study, the general objective was to determine the relationship between the organizational climate and the customer service of the central library of the Antenor Orrego Private University, Trujillo, 2018, developing a descriptive - correlational research.

The present study had two types of population, one to analyze the organizational climate and the other to analyze customer service. The sample considered for 17 library workers constituted the first population and for the second population was 151 users who go to the central library.

For the first variable, the organizational climate scale (EDCO) was used and for the second variable, a survey was used as a technique to measure the level of customer service.

To determine the relationship between organizational climate and customer service in the library, it was decided to use the Pearson correlation coefficient.

And it was concluded with a positive result in the existence of a significant relationship between the two variables.

Keywords: Organizational climate and customer service.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
LISTA DE TABLAS	x
CAPÍTULO I	11
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Formulación del Problema	12
1.1.1. Realidad Problemática:	12
1.1.2. Enunciado del Problema o interrogante	13
1.1.3. Antecedentes	14
1.1.3.1. Internacionales	14
1.1.3.2. Nacionales	16
1.1.3.3. Locales	19
1.1.4. Justificación	22
1.1.4.1. Teórica	22
1.1.4.2. Metodológica	22
1.1.4.3. Practica	22
1.1.4.4. Social	22
1.2. Hipótesis	23
1.3. Objetivos	23
1.3.1. Objetivo General	23
1.3.2. Objetivos Específicos	23
1.4. Marco Teórico	24
1.4.1. Clima Organizacional:	24
1.4.1.1. Definiciones:	24
1.4.1.2. La importancia del clima organizacional	25
1.4.1.3. Características del clima organizacional:	26
1.4.1.4. Tipos de clima organizacional	28
1.4.1.5. Dimensiones del clima organizacional	29

1.4.2. Atención al cliente	31
1.4.2.1. Definiciones.....	31
1.4.2.2. Características del servicio al cliente	32
1.4.2.3. Factores en el servicio al cliente.....	33
1.5. Marco conceptual.....	36
CAPÍTULO II.....	37
II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	38
2.1. Material	38
2.1.1. Población	38
2.1.2. Marco de muestreo	38
2.1.3. Unidad de análisis	38
2.1.4. Muestra	38
2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.2. Procedimientos.....	44
2.2.1. Diseño de contrastación	44
2.2.2. Operacionalización de variables	45
2.2.2. Procesamiento y análisis de datos	47
CAPÍTULO III	48
III. PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	49
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	<i>Nivel de Clima Organizacional de los trabajadores de la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2018.</i>	50
Tabla 2	<i>Nivel de Atención al cliente de los alumnos que acuden a la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2018.</i>	51
Tabla 3	<i>Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk del Clima Organizacional y la atención al cliente de la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2018.</i>	523
Tabla 4	<i>El Clima Organizacional y su relación con la atención al cliente de la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2018.</i>	54
Tabla 5	<i>Las dimensiones del Clima Organizacional y su relación con la atención al cliente de la Biblioteca Central de la UPAO, 2018.</i>	55

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad Problemática:

Las organizaciones en los países desarrollados mantienen el clima organizacional a un nivel alto con el objetivo de que los trabajadores brinden una atención óptima como lo hacen por ejemplo en Japón donde utilizan diversas técnicas dentro o fuera del horario de trabajo , como por ejemplo brindan salones recreativos o reuniones motivacionales donde todos los colaboradores de una organización participan y se identifican con la organización generando así un buen desempeño en la atención brindada a sus clientes. Y esto tiene relación con lo descrito por Segredo & Reyes (2004) mencionan que el clima organizacional es un enfoque administrativo preciso para disminuir el ausentismo, incrementar la productividad, conducir los cambios y reducir los costos en las organizaciones, y permite que el talento humano se vincule con los sistemas organizativos.

En el Perú *“Las grandes empresas peruanas, con más de 24 años de recorrido aproximadamente, gozan con prácticas de gestión de personas de organizaciones de primer mundo”* (Diario El Comercio). Caso contrario ocurre con las organizaciones con menor trayectoria que no tienen en cuenta que los clientes actuales suelen darle mayor importancia a los componentes o atributos intangibles de los productos que consumen, es decir, a los servicios (Pérez, 2006).

En la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo acuden a las instalaciones 1731 alumnos mensualmente para su atención. Pero como en todas las organizaciones, el manejo de sus recursos humanos no es al 100% óptima, se diagnosticó que en la Biblioteca existen problemas en relaciones interpersonales entre los trabajadores afectando a su vez la claridad y coherencia en la dirección del desarrollo de sus actividades. Razón por el cual los alumnos que acuden a la biblioteca perciben que sus expectativas y satisfacción se ven afectadas por medio de la atención de los trabajadores.

Como finalidad este estudio uso encuestas para determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la atención al cliente y como esto repercute en el servicio que brinda la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo 2018.

1.1.2. Enunciado del Problema o interrogante

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la atención al cliente de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo - 2018?

1.1.3. Antecedentes

1.1.3.1. Internacionales

Palomino & Peña (2016) *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast LTDA”* (Trabajo de grado para optar al título profesional de Administradores de Empresas) Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia. Este estudio utilizó la investigación descriptiva y correlacional en una muestra de 49 individuos. Teniendo como objetivo general analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda. De esa manera concluyen que se determinó los puntos más débiles se encuentran en relación con la capacidad para la toma de decisiones, y las relaciones con los demás miembros del equipo de trabajo. Todo esto respecto al clima organizacional. También finalmente se pudo confirmar la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. Donde se concluyó que la mayor parte de las dimensiones del clima tienen una positiva e importante repercusión sobre el desempeño, destacándose aquellas correspondientes a objetivos, relaciones interpersonales y motivación, así como la percepción global del clima organizacional. Así mismo, las dimensiones individuales del desempeño repercuten positivamente y en gran medida, sobre el desempeño global. -Como conclusión general que todas

aquellas medidas que se tomen desde la gerencia de la empresa para mejorar el clima organizacional en Venoplast Ltda., tendrán repercusiones en el mediano o largo plazo sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

-La investigación correlacional obtuvo datos muy importantes para el desarrollo de nuestra investigación ya que contrasta sus dimensiones con la segunda variable de estudio, que demuestra que al mejorar esas dimensiones afectara directamente con la segunda variable.

Pereira (2014) “*Clima laboral y servicio al cliente*” (Estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango) (Previo a conferirle en el grado académico de: Licenciada Psicóloga Industrial/Organizacional) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Planteó como objetivo general establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. Se utilizó un diseño de investigación descriptivo, recolectando los datos mediante una boleta de cuestionario en una muestra de 30 personas de rango de edad de 24 a 61 años. Donde concluye que el clima laboral incide en el servicio al cliente porque si existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad. También concluye que en el hospital existen procedimientos que facilitan la práctica de la calidad y que éstos facilitan el servicio al cliente al lograr que éste sea de calidad y cuando

el paciente no recibe un servicio de calidad, se corre el riesgo de perderlo o que el mismo dé malas referencias debido a su inconformidad en los servicios del hospital.

-En la investigación analizaron el clima organizacional en el hospital y encuestaron a pocos clientes para analizar la calidad de servicio. Por ello para nuestra recolección de datos se usó una muestra más grande para mejorar el grado de confiabilidad en las respuestas.

1.1.3.2. Nacionales

Barriga (2016) *Clima organizacional y desempeño docente en la Universidad "Jaime Bausate y Meza"* Jesus Maria-Lima, 2016 (Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Planteó como objetivo general establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes de la Universidad "Jaime Bausate y Meza". Se usó el diseño de investigación correlacional explicativa, a una muestra conformada por 40 docentes, utilizando el coeficiente de Cronbach (escalas de 0 a 1) para la confiabilidad y como instrumentos la encuesta y entrevista. Donde concluye la existe relación entre clima organizacional y el desempeño docente en la Universidad "Jaime Bausate y Meza". Jesús María. Donde el coeficiente de correlación es BUENA de 0,755, vemos que existe una relación directa con un nivel de significancia menor que 0,05, seguidamente se acepta la alterna: El clima organizacional se relaciona con el desempeño docente en la

Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima 2016.-Se ha demostrado que existe relación entre el talento humano en el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es BUENA de 0,684, vemos que existe una relación directa y un nivel de significancia menor que 0,05 por tal se ACEPTA la alterna: el talento humano se relaciona con el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima. -Se ha demostrado que existe relación entre el diseño organizacional en el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es MODERADA de 0,577, vemos que existe una relación directa y un nivel de significancia menor que 0,01 por tal motivo se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alterna: El diseño organizacional se relaciona con el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima 2016.-Finalmente se ha demostrado que existe relación entre la cultura organizacional en el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,646 equivalente a una BUENA correlación y el p_ valor es de 0,01 por lo tanto establecemos que tiene un nivel de significancia menor que 0,05 por tal motivo se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alterna: la cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima 2016.

Rodriguez (2014) *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín-2014* (Para optar el Título de : Licenciado en Administración) Universidad Peruana los Andes. Huancayo, Perú. Se planteó como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección Regional de Agricultura Junín-2014. Usando el diseño de investigación descriptivo-correlacional, recolectando datos mediante cuestionarios, fuentes de información y registro de datos, midiendo la confiabilidad de estos instrumentos mediante el Alfa de Cronbach , aplicándolos a una muestra de 52 colaboradores . Donde concluye que el clima organizacional influye directa y significativamente en un 78.9% en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, se observó que el clima organizacional no es favorable para el desarrollo de sus actividades por ello que el personal tiene un deficiente desempeño.-Se conoció que la inadecuada estructura con la cual trabajan influye directa y significativamente en un 60.6% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Ya que la institución trabaja bajo una estructura vertical en la cual no se puede hacer nada sin el permiso de un superior y demoran demasiado tiempo en atender nuestros requerimientos, también por estar todo bajo una norma continúan trabajando bajo herramientas de gestión desfasadas. -Se pudo estimar que la identidad influye directa y significativamente en un 72.4% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Por el solo hecho de

que el personal no siente pertenecer a una institución o equipo de trabajo acorde a sus expectativas con la cual compartan objetivos y rasgos en común, siente no ser correspondidos correctamente, por ello no se preocupan por velar o cuidar los intereses de la institución ya que no lo sienten como suyo, no se hacen parte de un trabajo coordinado y con el compromiso de parte de todos. Y finalmente se conoció que los conflictos influyen inversa y significativamente en un -82.7% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Ya que se percibe que hay muchos problemas en la institución como la desconfianza, favores políticos, críticas, preferencias o beneficios más hacia unos que otros por el solo hecho de pertenecer a un mismo grupo político.

En la investigación se tendrá en cuenta que el estudio fue desarrollado en una institución pública, y para intentar reparar y/ solucionar los problemas detectados serán mejorados a largo plazo.

1.1.3.3. Locales

Liza & Siancas (2016) *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016* (Tesis para optar el grado MAESTRO en Administración de Empresas) Universidad Privada del Norte. La Libertad, Trujillo, Perú. Se planteó el objetivo general de determinar el impacto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una entidad bancaria de Trujillo. Este estudio fue correlacional y transversal, usando una muestra de 406 clientes, se

concluyó que se logró determinar que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, en 0.143 para el caso de percepción de los clientes y 0.071 para el caso de expectativas, según el modelo obtenido que posee un grado de explicación de 91.6%. -Se logró analizar la satisfacción general, concluyendo que la satisfacción es baja en todas las agencias, mostrando diferencia significativa entre lo percibido y lo esperado. Además, tres agencias presentaron niveles elevados de insatisfacción: Mayorista Vallejo, Trujillo y Trujillo Matriz. -Se logró evaluar a calidad percibida por los clientes de la entidad, teniendo como resultados 15.44 siendo la calidad esperada (expectativa) 19.68, con lo que se deduce que existió una brecha (gap) entre lo esperado y lo recibido, por parte del cliente. El SERVQUAL permitió encontrar que existen diferentes niveles de expectativas entre agencias y lo mismo entre los niveles de percepción. -Se logró medir la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio bancario, concluyendo que es positiva con un valor de 38.6% para el caso de calidad percibida, según el Coeficiente Rho de Spearman. Esto implica que, considerando una escala de medición de 1 a 7, mayores niveles de percepción de calidad de servicio, son acompañados por mayores niveles de satisfacción del cliente.

Zelada (2016) Atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas de la ferretería Solano E.I.R.L. en el primer semestre del 2016 del distrito de Trujillo (Para optar el título de: Licenciado en Administración) Universidad Nacional de Trujillo. La libertad, Trujillo, Perú. Teniendo

como objetivo general determinar la influencia de la atención al cliente en el nivel de ventas de la ferretería Solano E.I.R.L. en el primer semestre del 2016 del distrito de Trujillo. Se usó el diseño de investigación de tipo transaccional usando una encuesta y una ficha de observación, utilizando como validación de la información el alfa de Cronbrach lo cual toma valores entre 0 y 1. Utilizando como muestra a 333 clientes y 10 trabajadores. Donde concluyo que la calidad de atención brindada en FERRETERIA SOLANO EIRL influye de manera negativa en el nivel de ventas lo cual implica que no existe una buena calidad de servicio lo cual repercute en el nivel de ventas. Respecto a la deficiente atención al cliente, los factores más decisivos fueron: la falta de cordialidad y rapidez lo que han influida de manera negativa en el nivel de ventas. Finalmente, la necesidad de capacitación por parte del cliente se vincula con un tema muy relevante como es la atención al cliente en el sector ferreterías a fin de brindar una asesoría más personalizada siendo necesario la ejecución de un protocolo de atención al cliente.

-Se usaron indicadores importantes para la obtener el nivel de calidad de atención al cliente respecto a cordialidad, rapidez, entre otros. Se tomó en cuenta dichos indicadores y se buscó adaptarlo a los problemas diagnosticados en nuestra investigación.

1.1.4. Justificación

1.1.4.1. Teórica

En esta investigación se abarcará teorías relacionadas con clima organizacional y la atención al cliente siendo estas variables que repercuten tanto al trabajador, en consecuencia, en el nivel de atención al cliente en la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego con sede en Trujillo.

1.1.4.2. Metodológica

Se aplicará una metodología de investigación que nos permitirá mediante encuestas conocer la relación del clima organizacional y la atención al cliente de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo 2018.

1.1.4.3. Practica

Esta investigación tiene como punto de partida porque existe la necesidad de identificar y mejorar el clima organizacional y atención al cliente de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo 2018.

1.1.4.4. Social

Esta investigación será útil para la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, porque permitirá la implementación de estrategias para elevar el nivel del clima organizacional, logrando mejorar significativamente el nivel de atención al cliente.

1.2. Hipótesis

El clima organizacional tiene una relación directa con la atención al cliente de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo – 2018.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación del clima organizacional y la atención al cliente de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo-2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel del clima organizacional en la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo-2018.
- Identificar el nivel de la atención al cliente en la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo-2018.
- Conocer el tipo de relación entre el clima organizacional y la atención al cliente de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo-2018.

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Clima Organizacional:

1.4.1.1. Definiciones:

Chiavenato (2007) nos dice que el concepto de clima organizacional revela la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes.

Por otro lado, Robbins (2004) define el Clima Organizacional como un “ambiente combinado de las instituciones y fuerzas externas que pueden afectar en su desempeño”

También Mazariegos (2003), se refiere al concepto del clima organizacional y expone que éste forma un espacio más extenso y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional, es la soltura o peculiaridad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de una organización y que influyen en su comportamiento”

Por ultima Brunet señala (2011), que el clima de una organización es interpretado de modo diferente por cada parte de la organización que la forma, una persona tiene una apreciación

distinta de otra, ello se debe a que éstas se propaga por influencia de la valoración particular, nivel de conocimiento, trato y también otros aspectos, es decir manifiesta ser una percepción subjetiva, pero influida por aspectos externos de la organización.

1.4.1.2. La importancia del clima organizacional

Es muy importante la firmeza del clima organizacional porque simboliza una inversión hacia el futuro. Los Gerentes, empresarios y administradores deben asimilarla como elemento potencial activo de la organización y deben establecer el valor y la atención adecuados. Si una empresa practica una disciplina poco flexible, y impone al personal a demasiadas presiones, quizá no logre sus objetivos o los consiga a muy largo plazo. (Arévalo, 2000).

Mazabel (2006), señala que el éxito de una organización dependerá de la atmósfera laboral, de las peculiaridades individuales de sus miembros, lo cual permitirá originar un ambiente que influya en la actuación de sus integrantes y en la organización laboral.

Mientras que Velásquez (2003), menciona que cada día es más crucial que las empresas definan un clima organizacional favorable para todos sus elementos, tanto elementos internos como externos, es inevitable mencionar que “si una organización no destaca con un clima favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo cuentan, puesto que brindaran una mayor calidad en sus

productos o servicios”.

Gómez, Gerardo y López (2010) refiere que el interés por investigar el clima laboral se genera cuando observaron que cada colaborador percibe de distinta forma el ambiente donde labora, lo que influye en su desempeño y conducta dentro de la organización. Del mismo modo, la responsabilidad, la capacidad de emprender relaciones interpersonales, así como también el reconocimiento y la estabilidad que se les dedica a los trabajadores ayudan a inducir el compromiso hacia su centro de trabajo.

1.4.1.3. Características del clima organizacional:

Rodriguez (2001) nos dice que el clima organizacional se caracteriza en:

- Ser permanente, quiere decir que las empresas guardan cierta firmeza de clima laboral con ciertos cambios crecientes.
- El comportamiento de los trabajadores es variado por el clima de una empresa
- El clima de la empresa tiene influencia en el deber e reconocimiento de los trabajadores.
- Los trabajadores amoldan el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

Pintado, (2011) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- a) Que sus variables tienen vinculación con el ambiente laboral.
- b) Algunas organizaciones cuentan con un cierto equilibrio en el clima organizacional con cambios relativamente graduadas, pero este equilibrio puede sufrir trastornos de importancia derivada de decisiones que afectan en forma alarmante al cambio organizacional.
- c) Que el clima organizacional tiene un importante impacto sobre las conductas de los miembros de la institución, pudiendo hacerse extremadamente difícil la dirección organizacional y las coordinaciones laborales.
- d) Que el clima organizacional afecta al grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- e) El clima organizacional es afectado por las conductas y posiciones de los miembros de la organización y, a su vez, afecta a dichas conductas y postura.
- f) El clima organizacional es perjudicado por diferentes variables estructurales, tales como el modo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despido, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también perjudicadas por el clima.
- g) La inasistencia y la rotación excesiva pueden ser señal de un mal clima laboral. Así mismo, la incapacidad e inoperancia para cohesionar, dirigir y conducir, la complacencia y la falta de control, así como las tardanzas e inasistencia, el abandono personal, la desmotivación, la falta de respeto a las normas y

al buen trato interpersonal, la falta de preparación, planificación y estructuración dinámica de las actividades, el conflicto, el auto conflicto.

- h) La existencia de una relación entre el buen o mal clima organizacional y la buena o mala calidad de vida laboral.
- i) Que la transformación en el clima organizacional es siempre hacedera, pero se requiere de transformaciones en más de una variable para que el cambio sea permanente y que se logre que el clima se normalice en una nueva configuración. Dicho cambio sólo podrá lograrlo los verdaderos agentes educativos no contaminados con el estatus de mediocridad e incertidumbre de un sistema estacionario.

1.4.1.4. Tipos de clima organizacional

Existen dos tipos de clima laboral, según Pupo (2010) se halla el autoritarismo de tipo explotador, donde los colaboradores aseguran un clima desfavorable debido a que no perciben la confianza mediante sus jefes, quienes toman decisiones y establecen metas por sí solos. También está el autoritarismo paternalista, que es todo lo opuesto a los mencionado anteriormente, debido a que se confía en los trabajadores, haciéndoles intervencionistas de manera igualitaria en las decisiones para el buen desarrollo de la empresa.

1.4.1.5. Dimensiones del clima organizacional

Likert, (citado por Sandoval 2004) calcula el clima mediante ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para intervenir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se desarrollan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejecutarlos.
4. Las características de los procesos de influencia: La importancia de la interrelación superior/subordinado para definir los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones: La pertinencia de la información en que se basan las decisiones, así como la distribución de funciones.
6. Las características de los procesos de planeación: La forma en que se define el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planeación, así como la formación deseada.

Para los profesores Litwin y Stinger, existen nueve dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional. Estas son:

1) Estructura: Esta dimensión refiere a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos en una organización. La estructura de una empresa puede limitar la percepción que los colaboradores reciben de su centro de trabajo.

2) Responsabilidad: Se la conoce como 'empowerment', esta dimensión se refiere al grado de autonomía de los trabajadores para el desarrollo de sus labores. De esta forma es importante valorar el tipo de supervisión que se ejecuta, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.

3) Recompensa: Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. No solo se establece un salario justo, sino incentivos que no son mayormente monetarios, que motiven al trabajador a efectuar un mejor desempeño.

4) Desafío: Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.

5) Relaciones: El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos fundamentales en esta dimensión en la medida que

influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

6) Cooperación: Aunque tenga similitudes con la dimensión anteriormente descrita, la 'cooperación' se centra principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que dé como resultado los logros de los objetivos grupales.

7) Estándares: Se refiere a la percepción de los trabajadores hacia los parámetros establecidos por la organización en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las peticiones sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

8) Conflictos: La forma que los superiores confrontan los problemas y manejan las discrepancias contribuye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.

9) Identidad: Este factor indica qué tan compenetrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos están de formar parte de esta.

1.4.2. Atención al cliente

1.4.2.1. Definiciones

Para Quispe (2016). El servicio de atención al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado

y se asegure un uso correcto del mismo.

Martínez (2007). Se define el proceso de gestión de la atención al cliente como un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegado el momento oportuno.

1.4.2.2. Características del servicio al cliente

Serna (2006), afirma que:

Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Intangible, no se logra percibir con los sentidos.
2. Es Perecedero, se crea y consume en ese instante.
3. Es Continuo, quien lo crea es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Integral, todos los cooperantes conforman parte del servicio.
5. La Oferta del servicio, ofrecer y cumplir.
6. El Foco del servicio, satisfacción total del cliente.
7. El Valor agregado, plus al producto.

Usualmente las empresas dedicadas al servicio al cliente Serna (2006) afirma que:

Las empresas que usan el concepto de servicio al cliente poseen las siguientes características:

- a) Conocen profundamente a sus clientes, tienen bases de datos

- fiables y manejan los perfiles de cada cliente.
- b) Elaboran investigaciones constantemente sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción: auditoria del servicio.
 - c) Tienen una estrategia, un sistema de servicio a sus clientes.
 - d) Hacen seguimiento permanentemente de los niveles de satisfacción.
 - e) Realizan mejoramiento frente a las necesidades y expectativas de sus clientes, reveladas en los índices de satisfacción.
 - f) Informan sistemáticamente a sus clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos.
 - g) Plantean estrategias de mercadeo interno y venta interna que ocasiona la participación de los clientes internos en la prestación de un servicio de excelencia, iniciando de la satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

El servicio al cliente externo se tiene que vender primero dentro y después fuera.

1.4.2.3. Factores en el servicio al cliente

Arturo (2015), refirió, sobre los factores que influyen en el servicio al cliente en los que deberíamos aplicarlos para poder ofrecer un óptimo servicio o atención al cliente:

- *Amabilidad*: La amabilidad hace mención al trato amable, cortés y servicial. Un caso, cuando los trabajadores de un negocio

saludan al cliente educadamente, cuando le hacen saber al cliente que están para brindarles toda la ayuda que ellos deseen en venderle, etc.

- *Atención personalizada:* la atención personalizada es la atención directa, sabiendo gustos y preferencias particulares del cliente. Un caso, cuando el trabajador del negocio atiende a un cliente durante toda su compra, cuando se le ofrece al cliente un producto de acuerdo a sus gustos y preferencias.
- *Rapidez en la atención:* es la rapidez con la que se le toman los pedidos y/o se le despacha el producto, se le atiende cualquier duda o por algún reclamo que tenga al cliente. Un caso, cuando en el negocio se tiene procesos sencillos y eficientes. Cuando se tiene un número considerable de personal, se le capacita para que brinden una atención eficaz, rápida, etc.
- *Ambiente agradable:* Es un ambiente hospitalario en donde el cliente se siente cómodo. Un caso, cuando los trabajadores de un negocio le dan al cliente un trato personalizado, cuando el establecimiento del negocio tiene una buena decoración, una buena iluminación, etc.
- *Comodidad:* Hace referencia a la comodidad que se le da al cliente cuando va al establecimiento. Un caso, un negocio tiene espacios amplios como para que el cliente esté a gusto.
- *Seguridad:* Hace referencia a la seguridad que existe en el establecimiento y que se le da al cliente al momento de que acude. Un caso, un negocio cuenta con personal de seguridad

eficiente y cualificados, el establecimiento cuenta las vías de escape bien señalizadas, cuenta con botiquines médicos, etc.

- *Higiene:* Hace referencia al aseo con la que cuenta el establecimiento o en los que laboran en el negocio. Un caso, los baños del negocio están siempre limpios, cuando los trabajadores están aseados, la vestimenta adecuada, etc.

1.5. Marco conceptual

Clima organizacional:

Por otro lado, Marchant (2005), interpreta que el clima laboral forma parte del ámbito psicosocial en el que se desarrollan los colaboradores de una empresa, así también exterioriza la relación con las actividades cotidianas y metas estratégicas.

Atención al cliente:

Según el autor Serna (2006) define que: Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

Cliente:

Perez (2006) Se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado.

Cooperación:

Litwin y Stringer (2001) Sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.

Organización:

Samuel (2011) Es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecuciones de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la para asegurar la continuidad de la estructura productiva y comercial, así como sus necesarias inversiones.

CAPÍTULO II

II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

2.1. Material

2.1.1. Población

Para estudiar el clima organizacional se tomó en cuenta a los 17 trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego y para estudiar la atención al cliente la población estará representada por 1731 alumnos que acuden mensualmente a la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego 2018.

2.1.2. Marco de muestreo

Relación de los trabajadores administrativos y a los alumnos que adquirieron el servicio de biblioteca según registro técnico de la Biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego en el año 2018.

2.1.3. Unidad de análisis

Cada uno de los trabajadores administrativos de la biblioteca central y cada uno de los usuarios que adquirieron el servicio de biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego en el año 2018.

2.1.4. Muestra

Población de alumnos: 1731

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 1731}{(1731 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 151$$

Dónde:

$$N = 1731$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

Muestra de personal:

Por tratarse de un muestreo no probabilístico se consideró una muestra de 17 trabajadores, de la siguiente manera:

ADMINISTRATIVOS
17

2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A) Técnica:

Encuesta: Para recolección de información, que se realizó por medio de las variables de la investigación. (EDCO- Anexo 1 y Nivel de atención al cliente-Anexo 2)

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk : Para muestras menores a 50 (n<50) .Que nos permitió confirmar el uso de nuestro coeficiente de correlación , mediante el nivel de significancia de nuestras variables .

$$W = \frac{(\sum_{i=1}^n a_i x_{(i)})^2}{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}$$

Coefficiente de correlación de Pearson: Para determinar el nivel de asociación entre las variables consideradas.

$$r_{xy} = \frac{n \sum X * Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

B) Instrumento:

Escala de Clima Organizacional – EDCO

Este instrumento cuenta con 40 ítems, con 5 puntos de escalas valorativa.

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento: Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Autores: Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

Procedencia: Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

Propósito: Con el estudio del clima organizacional en una organización, se quiere identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción

que los individuos tienen de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Escalas: Puntaje mínimo y máximo (40-200) Se estableció 3 intervalos de igual tamaño:

Nivel bajo: 40-93 puntos.

Promedio: 94-147 puntos.

Nivel alto: 148-200 puntos.

Sub-escalas: En EDCO hay sub-escalas que valoran características específicas del clima organizacional como son:

Relaciones interpersonales

Estilo de dirección

Sentido de pertenencia

Retribución

Disponibilidad de recursos

Estabilidad

Claridad y coherencia en la dirección.

Valores colectivos

Características de los Ítems

Los ítems están conformados por una afirmación o juicio que está

relacionado con el clima organizacional y una escala valorativa que le permite al sujeto exteriorizar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala.

Modo de Corrección ECDO:

Se califica a los ítems de la siguiente manera:

Ítems positivos: Calificación

Siempre = 5

Casi siempre=4

Algunas veces =3

Muy pocas veces =2

Nunca =1

Los ítems positivos son: 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40.

Ítems negativos: Calificación

Nunca =5

Muy pocas veces =4

Algunas veces = 3

Casi siempre =2

Siempre =1

Los ítems negativos son: 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

Nivel del Atención al Cliente:

Para medir el nivel de atención al cliente en la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego se aplicó una encuesta (Anexo N° 2: Encuesta –Nivel de Atención al cliente) que conto con 12 ítems ,donde cada una de ellas abarcan los indicadores :Información coherente, Capacidad de resolución de problemas, Buen trato, Orden de los materiales de estudio, Actitud del personal, Capacidad de entendimiento, Información coherente, Estado de los equipos informáticos y Seguridad.

Se encuestó a cada alumno que fue atendido por cada trabajador. Es decir, de la muestra de 151 se formó 17 grupos por razones de metodología estadística.(Como se muestra en el Anexo N°4)

Las alternativas de respuestas, fueron: Excelente (5 puntos), Bueno(4puntos), Regular (3 puntos), Malo (2 puntos) y Muy malo (1 punto).

Se trabajó también en tres escalas según puntaje:

Bajo: 12-27 puntos

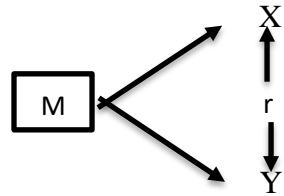
Promedio:28-44 puntos

Alto:45-60 puntos.

2.2. Procedimientos

2.2.1. Diseño de contrastación

Diseño aplicada - Correlacional



Dónde:

- M → Muestra
- X0 → Variable Clima organizacional
- Y0 → Variable Atención al cliente
- r → Correlación

2.2.2. Operacionalización de variables

Variables a investigar	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variables	Escala de medición
CLIMA ORGANIZACIONAL	El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes (Chiavenato, 2007).	Escala del clima organizacional (EDCO) de Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana. Este instrumento cuenta con 40 ítems, con 5 puntos de escalas valorativa.	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Compenetración al grupo • Desempeño del jefe • Satisfacción salarial • Identidad con la organización • Infraestructura optima • Control de trabajo • Afinidad laboral • Sinergia 	Cualitativa	EDCO
			Estilo de dirección		Cualitativa	
			Sentido de pertenencia		Cualitativa	
			Retribución		Cualitativa	
			Disponibilidad de recursos		Cualitativa	
			Estabilidad		Cualitativa	
			Claridad y coherencia en la dirección		Cualitativa	
			Valores colectivos		Cualitativa	

ATENCIÓN AL CLIENTE	Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. (Serna, 2006)	Se van a medir como la Información coherente, capacidad de resolución del problema, buen trato satisfacción del cliente, actitud del personal, capacidad de entendimiento y la información coherente afecta en la atención al cliente mediante la escala de LIKERT.	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Información coherente • Capacidad de resolución de problemas • Buen trato • Orden de los materiales de estudio 	Cualitativa	Escala de LIKERT
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud del personal • Capacidad de entendimiento • Información coherente • Estado de los equipos informáticos • Seguridad 		

2.2.2. Procesamiento y análisis de datos

- Para el procesamiento de datos de la presente fueron ingresados a un programa estadístico computarizado (Statistical Package for Social Science, SPSS Ver. 12 para Windows).
- Las tabulaciones se presentaron en cuadros de doble entrada y se emplearán algunos gráficos de barras y circulares para medir la frecuencia y proporcionalidad en cuanto a las respuestas.

CAPÍTULO III

III. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El Estudio tuvo como objetivo encontrar la correlación del clima organizacional y la atención al cliente. Y como punto de referencia de la investigación son los trabajadores y clientes de la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo.

Se determinó, el nivel del clima organizacional de los trabajadores de la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo mediante la Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Así mismo, se evaluó el nivel de atención al cliente abarcando todas las dimensiones (Actitud del personal, Capacidad de entendimiento, Información coherente, Estado de los equipos informáticos y Seguridad) en 12 ítems.

Los resultados de las encuestas y sus correlaciones se presentan en este capítulo

3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se realizó las encuestas para medir el nivel del Clima Organizacional y el nivel de la Atención al Cliente en la Biblioteca sede Trujillo. Los datos fueron recolectados durante el mes de setiembre del año 2018.

Como objetivo esta determinar la relación de los resultados de parte de los trabajadores y como este repercute en la atención al cliente (Clima organizacional vs Atención al cliente).

3.1.1. Encuesta Clima Organizacional

El clima organizacional influye mucho en el desarrollo de las actividades del personal en una organización, por ello es importante analizarlo. Se dispuso mediante una encuesta (EDCO) de 40 ítems.

En el Anexo N° 3 se muestra los datos recolectados mediante el instrumento EDCO realizada a los 17 trabajadores. De donde se obtendrán los niveles del clima organizacional.

Nivel del clima organizacional

Tabla 1

Nivel de Clima Organizacional de los trabajadores de la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2018.

Variable 1	Escala	N°	%
Clima Organizacional			
Bajo	40 - 93	3	17.6
Promedio	94 - 147	9	52.9
Alto	148 - 200	5	29.4
Total		17	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional, UPAO – 2018.

Descripción. De la Tabla 1 se observó que el 52.9% de los trabajadores obtienen nivel promedio de clima organizacional, el 29.4% tienen nivel alto, en tanto que el 17.6% de los trabajadores obtuvieron un nivel bajo de clima organizacional. Determinándose que el clima organizacional de los trabajadores de la Biblioteca Central de la UPAO es de nivel promedio (52.9%).

3.1.2. Encuesta Atención al cliente

En el Anexo N° 4 se muestran los datos recolectados de la encuesta Nivel de Atención al Cliente aplicada a 151 alumnos que consto de 12 ítems

Nivel de Atención al Cliente

Tabla 2

Nivel de Atención al cliente de los alumnos que acuden a la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2018.

Variable 2	Escala	N°	%
Atención al cliente			
Bajo	12 - 27	0	22.0
Promedio	28 - 44	94	62.3
Alto	45 - 60	57	37.7
Total		151	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Atención al cliente, UPAO – 2018.

Descripción. En la Tabla 2 se obtuvo que el 62.3% de los alumnos obtuvieron un nivel promedio de la atención al cliente, el 37.7% un nivel alto, en tanto que el 22.0% de los alumnos obtuvieron un nivel bajo de atención al cliente. Determinándose que la atención al cliente de los alumnos que acuden a la Biblioteca Central de la UPAO es de nivel promedio (62.3%).

3.1.3. Correlación Clima Organizacional vs Atención al cliente.

- Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk : Se utilizó para comprobar que prueba paramétrica se aplicara según los datos de las dos variables : Clima organizacional y Atención al cliente.(Esta prueba se usa en muestras menores a 50)

Si $P > 0.05$ – Es comportamiento Normal – Prueba paramétrica de Pearson.

Si $P < 0.05$ – Es Comportamiento no Normal- Prueba paramétrica de Spearman.

Tabla 3

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk del Clima Organizacional y la atención al cliente de la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2018.

Prueba de normalidad			
Variables / Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.977	17	0.920
Relaciones interpersonales	0.922	17	0.157
Estilos de dirección	0.954	17	0.526
Retribución	0.985	17	0.988
Sentido de pertenencia	0.881	17	0.053
Disponibilidad de recursos	0.958	17	0.587
Estabilidad	0.961	17	0.643
Claridad	0.936	17	0.275
Valores colectivos	0.933	17	0.242
Atención al cliente	0.954	17	0.523

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional y atención al cliente, UPAO – 2018.

Descripción. En la Tabla 3 se obtuvo que la prueba de Shapiro Wilk para muestras menores a 50 ($n < 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para ambas variables son mayores al 5% ($p > 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba paramétrica correlación de Pearson, para determinar la relación entre las variables y dimensiones de estudio.

- **Correlación de Pearson**

Tabla 4

El Clima Organizacional y su relación con la atención al cliente de la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2018.

CORRELACIÓN DE PEARSON		Atención al cliente
	Correlación de Pearson	0,868**
Clima Organizacional	Sig. (bilateral)	0,000
	N	17

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional y atención al cliente, UPAO – 2018.

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Descripción. En la Tabla 4 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.868$ (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que el clima organizacional de los trabajadores se relaciona significativamente con la atención al cliente de los alumnos que acuden a la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2018.

Tabla 5

Las dimensiones del Clima Organizacional y su relación con la atención al cliente de la Biblioteca Central de la UPAO, 2018.

CORRELACIÓN DE PEARSON		Atención al cliente
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	0,846**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	17
Estilos de dirección	Correlación de Pearson	0,876**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	17
Retribución	Correlación de Pearson	0,873**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	17
Sentido de pertenencia	Correlación de Pearson	0,811**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	17
Disponibilidad de recursos	Correlación de Pearson	0,860**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	17
Estabilidad	Correlación de Pearson	0,869**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	17
Claridad	Correlación de Pearson	0,821**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	17
Valores colectivos	Correlación de Pearson	0,860**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	17

Fuente: Cuestionario de Responsabilidad Familiar y Registro de Notas de la I.E. N° 80339.

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Descripción. En la Tabla 5 según los datos obtenidos el coeficiente de correlación de Pearson oscila entre $R = 0.811$ y $R = 0.876$ (existiendo una alta relación directa) con niveles de significancia $p = 0.000$ siendo ello menores al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que las dimensiones del clima organizacional se relacionan significativamente con la atención al cliente de la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2018.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El trabajo de investigación tuvo como finalidad identificar la relación del clima organizacional y la atención al cliente. Donde se analizó el nivel de clima organizacional mediante la escala EDCO y el nivel de atención al cliente en la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego- Sede Trujillo.

Según los hallazgos obtenidos, aceptamos la Hipótesis General que afirma que el clima organizacional tiene una relación directa con la atención al cliente de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo – 2018. Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Palomino & Peña (2016) que señalan que la mayoría de las dimensiones del clima tienen una positiva e importante repercusión sobre el desempeño, así como la percepción general del clima organizacional.

El clima de una organización es interpretado de modo diferente por cada parte de la organización que la forma, una persona tiene una apreciación distinta de otra, ello se debe a que esta se propaga por influencia de la valoración particular, nivel de conocimiento, trato y también otros aspectos (Brunet ,2011). Teniendo este concepto podemos decir que los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego-Sede Trujillo aprecian un nivel de Clima Organizacional promedio según lo mostrado en la Tabla 1. Asimismo, guarda relación con los datos de Rodríguez (2014) Donde concluye que el clima organizacional influye directa y significativamente en un 78.9% en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Ello acorde al resultado obtenido en la presente investigación.

En la recolección de datos se pudo escuchar algunas manifestaciones por parte de los clientes de la biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego donde se corrobora que el nivel de atención al cliente es promedio según se muestra en la tabla 2. Esto se relaciona con lo referido por Zelada (2016), que concluyo que la calidad en la atención brindada en FERRETERIA SOLANO EIRL influye en el nivel de ventas. Es decir, comprando sus resultados con los nuestros, el nivel de atención el cliente repercute en la percepción (Ya sea Positiva o Negativamente) de los clientes hacia la organización

Se obtuvo los resultados que permitió afirmar que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y atención al cliente existiendo según el coeficiente de correlación de Pearson $R = 0.868$ con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) según la tabla 4. Se relaciona con lo que nos propone Robbins (2004) que dice que el Clima Organizacional como un “ambiente combinado de las instituciones y fuerzas externas que pueden afectar en su desempeño” es decir que el nivel de atención de los trabajadores depende del nivel del clima organizacional.

CONCLUSIONES

1. Se determinó según la Tabla N°4 que el clima organizacional se relaciona significativamente con la atención al cliente en la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo mediante la prueba paramétrica correlación de Pearson donde se obtuvo $R=0.868$ ($0 < 1$, existe relación) Con un nivel de significancia $p=0.000$ siendo menor al 5% .
2. Se determinó mediante los datos de la Tabla N°1 que el nivel del clima organizacional en la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo mediante la Escala del Clima Organizacional (EDCO) donde el 52.9 % de los trabajadores tienen un nivel promedio, el 29.4% un nivel alto y 17.6% tienen un nivel bajo.
3. Se identificó según la Tabla N°2 que el nivel de atención al cliente mediante un cuestionario usando realizado a cada cliente que fue atendido por un trabajador de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego Sede Trujillo. Determinando que el 62.3% de los clientes afirmaron que el nivel de atención es promedio, el 37.7% que el nivel de atención es Alto y finalmente
4. Se dio a conocer por medio de la Tabla N°5 que el tipo de relación entre el clima organizacional y la atención al cliente de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo-2018 relacionando las dimensiones del EDCO (Escala del clima organizacional) con el nivel de atención al cliente. Donde Relaciones Interpersonales y la atención al cliente la correlación es de 0.846. Estilo de Dirección y la atención al cliente la correlación es de 0.876. Retribución y la atención al cliente la correlación es de 0.873. Sentido de pertinencia y la atención al cliente la correlación es de 0.811. Disponibilidad de recursos y la atención al cliente la correlación es de 0.860. La Estabilidad y la atención al cliente la correlación es de 0.869. La Claridad y la atención al cliente la correlación es de 0.821. Valores Colectivos y la atención al cliente la correlación es de 0.860. Todas las relaciones resultan ser positivas y significativas.

RECOMENDACIONES

1. La dirección de la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo debe realizar diagnósticos al personal de manera periódica como finalidad de identificar y mejorar el clima organizacional a mediano plazo.
2. Desarrollar una cultura de servicio, para que los trabajadores se identifiquen con la Biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo y eleven el nivel de atención al cliente de manera progresiva.
3. Desarrollar actividades que integren y fortalezcan la unión, para así lograr mejorar la sinergia de todos los trabajadores dentro de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo y esta repercuta en el nivel de atención al cliente.
4. Se plantea de manera general se debe mejorar los siguientes puntos: valores colectivos, estilo de dirección y relaciones interpersonales que son los puntos más débiles de la organización. Así mismo de manera progresiva con el sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad y Claridad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros:

- Arévalo, J.(2000). *Clima y cultura organizacional, Institución Bancaria*. Venezuela
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
- Chiavenato, I.(2016). *Administración de recursos humanos*. México DF:MCGraw Hill.
- Gómez, D.; Gerardo, R. & López, H. (2010). *El compromiso y clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernández*. Dialnet. 38(52).
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional*. Primer Seminario. Viña del Mar: Editorial Patagonia Impresores Ltda.
- Mazabel, C. (2006). *Diccionario de Recursos Humanos*. Lima, Perú: Centro de Investigaciones.
- Perez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Editorial, Vigo: España.
- Pintado, E.A. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. (1a ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13va. ed. México: Pearson-Prentice Hall.
- Rodriguez, D. (2001). *Diagnóstico organizacional*. Mexico D.F. :Editorial Alfaomega
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico organizacional*. México: Grupo editor alfa omega.
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente* (pp.19-27). Colombia:Panamericana editorial Ltda.
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente*. Colombia: Panamericana editorial.

Velásquez, R. (2003). *Clima organizacional a nivel universitario*. México: Pretince Hall.

Tesis:

Barriga (2016) *Clima organizacional y desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”* Jesus Maria-Lima, 2016(Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Liza & Siancas (2016) *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo*, 2016 (Tesis para optar el grado MAESTRO en Administración de Empresas) Universidad Privada del Norte. La Libertad, Trujillo, Perú.

Mazariegos, J. (2003). *Evaluación del Clima Organizacional en una empresa azucarera en el área de fábrica*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Palomino & Peña (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast LTDA*. (Trabajo de grado para optar al título profesional de Administradores de Empresas) Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.

Pintado, M. & Rodriguez A.(2014)*Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo* (tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Pupo, B. (2010). *Estudio del Clima Organizacional en las Entidades Cubanas desde una Perspectiva de C.T.S.* (Tesis de licenciatura, Universidad de Holguín, Cuba). Recuperado de: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/bpg.htm>

Quispe, V (2016). *Análisis de tiempo en el servicio de atención al cliente” realizado en: “BBVA Banco Continental”* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Finanzas) Universidad Autónoma DEICA, Ica, Perú.

Salldoval-Caraveo M.C. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2004;27:78-82.

Sitios web:

Arturo (2015). *Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia*.
<https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>

Martínez, L. (2007) *Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Cliente*, Documento, Universidad de la habana, Recuperado el 14 de Mayo del 2013 de <http://www.eumed.net/ciel>

Martínez Muñoz, L (2007). *Consideraciones teóricas sobre atención al cliente en Contribuciones a la Economía*. Texto completo en <http://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>

ESAN (21 de Julio 2015). *Dimensiones del clima organizacional*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/>

ANEXOS

Anexo N° 1: PRUEBA EDCO ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El Clima Organizacional: se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización

A continuación, usted encontrara una prueba que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo:

	X		
Siempre	Casi siempre	Alguna veces	Muy pocas veces

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

1 Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2 Soy aceptado por mi grupo de trabajo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3 Los miembros del grupo son distantes conmigo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4 Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5 El grupo de trabajo valora mis aportes

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6 Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7 El jefe es mal educado

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8 Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9 Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10 El jefe desconfía del grupo de trabajo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11 Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12 Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13 Estoy de acuerdo con mi asignación salarial

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14 Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15 Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16 Realmente me interesa el futuro de la empresa

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17 Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18 Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19 Sin remuneración no trabajo horas extras

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20 Sería más feliz en otra empresa

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21 Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22 El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23 El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24 Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25 La iluminación del área de trabajo es deficiente

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26 La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

27 La empresa brinda estabilidad laboral

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28 La empresa contrata personal temporal

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29 La permanencia en el cargo depende de preferencias personales

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30 De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

31 Entiendo de manera clara las metas de la empresa

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32 Conozco bien como la empresa está logrando sus metas

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33 Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34 Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa

Siempre	Casi siempre	Alguna veces	Muy pocas veces	Nunca

35 Las metas de la empresa son poco entendibles

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36 EL trabajo en equipo con otras dependencias es bueno

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37 Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38 Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39 Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40 Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

ANEXO N° 2 : Encuesta –Nivel de Atención al cliente



ENCUESTA - NIVEL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

COMO CALIFICA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
La actitud del personal					
La coherencia en las indicaciones del personal					
El nivel de conocimiento del personal sobre sus dudas					
La rapidez en la atención al usuario					
La ubicación del personal en la instalación					
El número de trabajadores en la biblioteca					
El orden los materiales de estudio					
El funcionamiento de los equipos informáticos					
La seguridad dentro de la instalación					
El estado de los muebles (sillas, escritorios , mesas) de la biblioteca					
El nivel de limpieza de las instalaciones					
El ambiente de estudio de la biblioteca					

ANEXO 3: Datos de EDCO

Nº	Relaciones interpersonales					Estilos de dirección					Retribución					Sentido de pertenencia					Disponibilidad de recursos					Estabilidad					Claridad					Valores colectivos					CLIMA ORGANIZACIONAL									
	1	2	3	4	5	Ptje	6	7	8	9	10	Ptje	11	12	13	14	15	Ptje	16	17	18	19	20	Ptje	21	22	23	24	25	Ptje	26	27	28	29	30	Ptje	31	32	33	34	35	Ptje	36	37	38	39	40	Ptje	Total	Nivel
1	3	3	4	4	3	17	2	5	2	2	2	13	5	5	1	1	2	14	5	4	5	1	3	18	4	3	3	5	4	19	2	3	5	2	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	124	Promedio
2	4	4	4	4	4	20	3	5	2	4	3	17	5	4	4	2	3	18	5	4	5	5	3	22	5	4	5	4	5	23	4	4	2	3	5	18	5	2	3	5	3	18	4	3	3	3	4	17	153	Alto
3	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	3	21	5	5	4	3	4	21	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	3	5	4	3	3	18	5	5	4	2	5	21	5	4	4	1	4	18	169	Alto
4	3	5	5	5	4	22	4	5	4	5	4	22	5	5	5	3	4	22	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	5	5	4	2	3	19	5	3	5	3	5	21	4	4	4	4	3	19	173	Alto
5	1	5	3	4	1	14	1	3	2	2	3	11	5	3	3	1	1	13	5	2	5	1	4	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	1	1	11	2	3	3	1	1	10	3	3	2	1	1	10	102	Promedio
6	1	4	3	4	2	14	1	5	1	5	1	13	3	2	2	3	3	13	4	3	4	2	4	17	3	4	3	3	4	17	3	2	3	2	2	12	5	2	3	1	1	12	3	3	3	1	2	12	110	Promedio
7	3	4	4	4	3	18	2	4	2	3	2	13	4	2	1	3	5	15	5	2	4	5	3	19	5	4	4	4	3	20	3	3	3	1	4	14	4	3	4	3	2	16	4	4	3	1	2	14	129	Promedio
8	3	4	4	3	4	18	1	5	1	4	2	13	2	3	3	3	4	15	5	2	5	5	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	2	2	15	4	2	4	3	3	16	3	4	3	3	2	15	132	Promedio
9	5	4	1	5	4	19	3	4	3	3	3	16	4	4	3	2	4	17	5	3	5	3	5	21	4	4	5	4	4	21	1	1	4	5	5	16	5	4	3	3	3	18	3	4	3	3	3	16	144	Promedio
10	4	5	4	5	3	21	4	5	4	3	3	19	5	5	4	1	5	20	5	5	5	5	3	23	5	5	4	4	5	23	4	4	3	2	5	18	5	4	5	1	3	18	2	5	5	4	2	18	160	Alto
11	3	5	3	3	2	16	1	3	2	3	4	13	5	3	1	3	2	14	3	1	5	5	4	18	5	5	4	4	1	19	3	4	3	1	3	14	5	3	3	1	2	14	3	2	3	2	2	12	120	Promedio
12	4	5	4	5	4	22	3	5	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	2	4	5	20	5	5	3	4	5	22	5	5	3	3	5	21	182	Alto
13	2	2	3	3	2	12	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	1	13	1	1	3	1	1	7	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	1	5	60	Bajo
14	3	4	4	4	3	18	2	5	2	3	2	14	4	3	3	3	3	16	4	2	5	4	5	20	5	5	3	5	3	21	4	3	2	2	4	15	3	3	2	5	4	17	3	3	3	3	3	15	136	Promedio
15	3	4	3	5	3	18	5	2	1	5	2	15	5	5	1	5	1	17	5	3	3	4	5	20	5	5	4	5	2	21	5	5	3	1	2	16	5	5	1	3	4	18	2	4	4	3	3	16	141	Promedio
16	2	2	3	5	1	13	1	2	2	1	3	9	3	1	4	1	1	10	1	1	5	5	4	16	5	1	5	4	1	16	1	3	3	2	1	10	1	1	1	5	1	9	1	3	1	1	1	7	90	Bajo
17	2	3	2	3	2	12	1	2	2	1	2	8	3	1	2	1	1	8	3	1	2	2	3	11	2	1	3	4	5	15	1	3	2	1	3	10	1	1	1	5	1	9	1	1	1	1	1	5	78	Bajo

ANEXO 4: Datos de Encuesta Nivel de Atención al Cliente

N°	Preguntas												ATENCIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	Nivel
1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	45	Alto
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	46	Alto
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	46	Alto
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	46	Alto
5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	42	Promedio
6	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	44	Promedio
7	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	44	Promedio
8	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	44	Promedio
9	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	43	Promedio
10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	46	Alto
11	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	45	Alto
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	48	Alto
13	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	41	Promedio
14	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	43	Promedio
15	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	43	Promedio
16	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	42	Promedio
17	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	41	Promedio