

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión
Comercial

“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LAS EMPRESAS DE TRANSFERENCIA Y RECEPCIÓN
DE DINERO, EN EL PERÚ: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA
LITERATURA CIENTÍFICA DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autoras:

Kanny Natalya Aguilar Minchon
Paula Lizbeth Olenka Azañero Pezo

Asesor:

Mg. Luigi Cabos Villa
<https://orcid.org/0000-0002-7590-427X>

Trujillo - Perú

2019



DEDICATORIA

A mi hijo, por ser el motor de mi vida y a mis padres, brindarme la confianza y el apoyo para seguir mis sueños, por siempre brindarme consejos y un ejemplo de vida. Les dedico este trabajo como gratitud y amor.

Atte. Kanny Natalya Aguilar Minchón

A mis padres por acompañarme desde el inicio de mis estudios e impulsarme a seguir adelante y no rendirme hasta conseguir mis objetivos. A mi hijo, por iluminar mi vida y ser un pilar en mi vida.

Atte. Paula Olenka Azañero Pezo

AGRADECIMIENTO

Agradezco al señor mi Dios, por permitir llegar a esta etapa de mi vida, y poder cumplir un objetivo más en mi vida personal.

A mis padres les doy las gracias por ser mi sustento moral, ante el proceso en la universidad y por apoyarme siempre cuando más lo necesitaba.

A los dueños y jefes de la empresa, por brindarme la información, documentos, conocimientos y permisos para desarrollar nuestra investigación.

A mis asesores, por su asesoramiento íntegro y eficaz, como también las guías y pautas de mi asesor.

Gracias a todos por su apoyo y por ser parte de la columna vertebral de nuestro trabajo de investigación.

Las Autoras.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES.....	33
REFERENCIAS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación y recolección de datos de libros, Revistas y Universidades.....	13
Tabla 2: Criterio de inclusión de las investigaciones científicas de los últimos 10 años	20
Tabla 3: Criterio de Exclusión de las investigaciones científicas de los últimos 10 años...	22
Tabla 04: Recolección de información libros, Artículos y tesis de las variables clima organizacional y calidad de servicio.....	28
Tabla 05: Información de la dimensión Clima Organizacional.....	30
Tabla 06: Información de la dimensión Calidad de Servicio.	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de Bases de datos tomados como referencia	12
Figura 2: Selección de información.....	27
Figura 3: selección de información de artículos, investigaciones científicas y libros sobre Clima Organizacional y Calidad de Servicio.....	27

RESUMEN

El presente trabajo describe la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio en empresas de transferencia y recepción de dinero, donde el objetivo principal fue describir la influencia del clima organizacional en la calidad del servicio por medio de la revisión sistemática literaria científica de 10 años. Esta revisión teórica con fuentes secundarias, se realizó bajo la metodología de la revisión sistemática con base en las estrategias actuales de la metodología de investigación, como es el APA y metodología de la Universidad UPN. Los resultados muestran la importancia que tiene el clima organizacional en la calidad de servicio en los trabajadores.

PALABRAS CLAVES: . Clima organizacional y Calidad de Servicio.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas están asumiendo un rol protagónico en las transformaciones de progreso empresarial que se están dando en todo el mundo en lo social, económico, político y cultural, por lo tanto, el reto que enfrentan todas las empresas del país tiene que ver con el clima organizacional y la calidad de servicio que brindan.

El análisis del clima organizacional es la ruta para saber en qué condiciones estamos y cuáles son necesarias implantar, también ofrece fuerza a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad (Serrano y Portalanza, 2014). En el presente este fenómeno se valora y ha tomado aumento ante la necesidad de entender todo lo que influye en el rendimiento de las personas, como condición necesaria en la obtención de la excelencia en la transformación del cambio y así lograr un adecuado clima organizacional.

El clima organizacional exige que el trabajador esté presto a cumplir las acciones encomendadas y se halle predispuesto a brindar su esfuerzo para alcanzar objetivos mutuos con la organización. Ello solo es posible si se reconocen los comportamientos que la explicitan, como por ejemplo el entusiasmo, la implicación, la dedicación y el involucramiento en las tareas que le toca realizar.

Para las empresas en la actualidad resulta primordial medir y conocer el clima organizacional, porque este puede impactar significativamente en los resultados. Varios estudios han precisado que el clima organizacional puede ocasionar la diferencia entre una empresa de muy buen desempeño y otra de paupérrimo desempeño.

Clima organizacional y la calidad de servicio son un aporte esencial tanto para las pequeñas y medias empresas, ya que de estas depende el rol y crecimiento que pueden tener debido que una empresa de servicio siempre debe tener una calidad de atención adecuada

con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, tal es el caso de la siguiente investigación donde nos muestra la falta para consolidar una cultura de buen servicio al ciudadano en los diferentes sectores que proveen de servicios a la comunidad, relacionándose en gran parte al compromiso organizacional que tiene el personal dentro de las instituciones donde laboran. Esto se puede apreciar desde trámites burocráticos, problemas en la atención de reclamos, lentitud en la provisión de servicios como transporte, ausencia de mecanismos de información para los usuarios y hasta el maltrato del personal de las diferentes entidades privadas y públicas, también muestran las distintas barreras que obstaculizan un servicio eficiente a los ciudadanos (Fermín, 2018)

En el mundo de hoy, las organizaciones buscan ser cada día más productivos y eficientes, creando estrategias que les permitan ofrecer mejores servicios optimizando esfuerzos y recursos, por ello, han fijado su atención en sus colaboradores, quienes son, en conjunto, el intangible más valioso que posee toda organización, por ser quienes la ponen en funcionamiento y dan valor a la misma. (Jara y Reynoso, 2016).

El clima organizacional, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento; hacer un estudio sobre clima organizacional, proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que conforman una organización. Un reconocimiento del clima organizacional permite ciertos procesos e intervenciones certeras tanto a nivel de diseño o rediseño, de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales y de

desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, procesos productivos, etc.; por ello se han realizado diversos estudios sobre este tema, y coinciden en el mismo resultado, éstos determinan que un trabajador que se encuentra emocionalmente estable dentro de la institución en donde labora, presentará niveles de productividad mejores y superiores a aquel que se encuentra en un ambiente de trabajo hostil e inseguro. (Valdivia, 2014).

Una de las investigaciones de relevancia es de Abad y Pincay (2014) donde menciona que la influencia del clima organizacional es de importancia hacia los colaboradores de la empresa, debido a que se encuentran dispuestos a realizar cambios y aplicar nuevos métodos que ayuden al desarrollo de la organización. Y por su parte Pelaes (2010) menciona que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Valores Colectivos) y la satisfacción del cliente, a medida que mejoran la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización, mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Lo que significa que el clima organizacional en las empresas es fundamental para el desarrollo del personal y a la vez mejorara la calidad del servicio.

Ante lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en empresas peruanas de transferencia y recepción de dinero, durante los últimos 10 años? Para responder a dicha interrogante, la presente investigación tiene como objetivo Analizar cuál es la influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en empresas peruanas de transferencia y recepción de dinero, durante los últimos 10 años.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica con base en la adaptación de la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for systematic Reviews and Meta – Analyses). La pregunta de investigación establecida para conducir el proceso metodológico fue la siguiente: ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en empresas peruanas de transferencia y recepción de dinero, durante los últimos 10 años?

Para respaldar el proceso de búsqueda se definieron como descriptores los siguientes términos: “Clima organizacional”, “Calidad de servicio”. Por especificidad de la búsqueda de la literatura científica, se diseñó un protocolo con la combinación de los términos establecidos y los operadores booleanos: {(“Calidad del Servicio” and “Clima organizacional” AND (“Calidad del Servicio” OR “Clima organizacional”))}. De esta manera las bases de datos multidisciplinarias utilizadas fueron: Dialnet, Redalyc, Google Académico y Scielo. Conjuntamente, se tuvo en cuenta como patrón estándar de búsqueda, establecer el periodo de publicación desde 2010 y hasta el 2019.

DIALNET

{(“Calidad del Servicio” and “Clima organizacional” AND (“Satisfacción del Cliente”) AND (“Clima organizacional” OR “Calidad del Servicio”))}

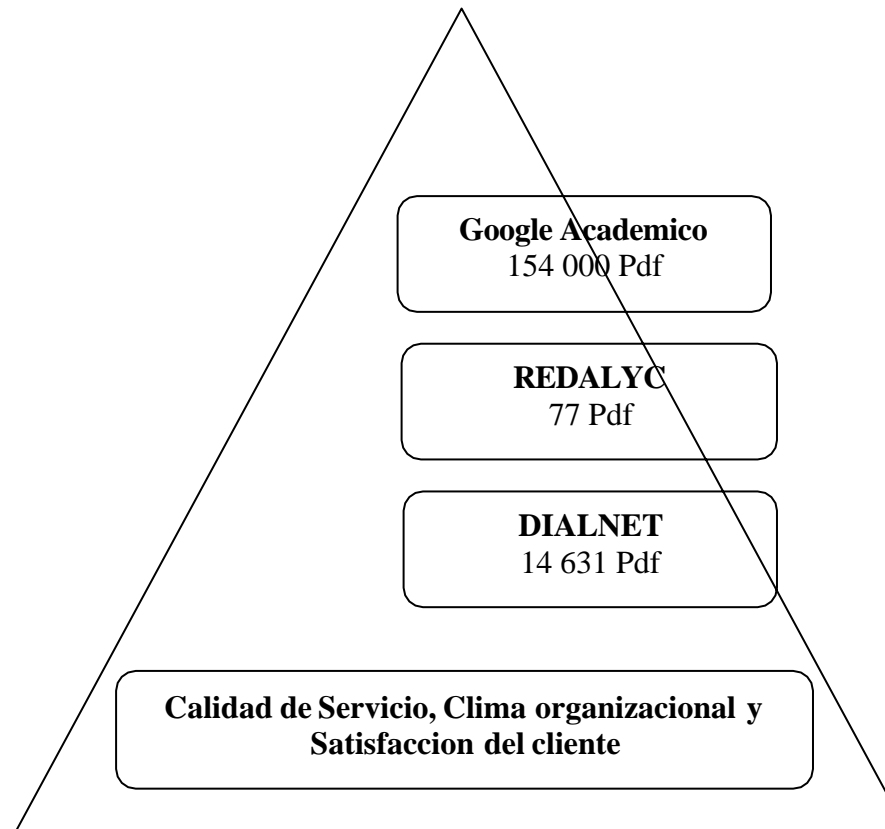
REDALYC

{(“Calidad del Servicio” and “Clima organizacional” AND (“Satisfacción del Cliente”) AND (“Clima organizacional” OR “Calidad del Servicio”))}

GOOGLE ACADÉMICO

{(“Calidad del Servicio” and “Clima organizacional” AND (“Satisfacción del Cliente”) AND (“Clima organizacional” OR “Calidad del Servicio”))}

Figura 1. *Diagrama de Bases de datos tomados como referencia*



Nota: se puede observar el diagrama utilizado, donde se resume las búsquedas de las investigaciones, revistas y libros que ayudaron a desarrollar las variables planteadas.

Tabla 1:

Relación y recolección de datos de libros, Revistas y Universidades

Tema	Sub tema	Año	Autor	Titulo	Objetivo	Resultado	Bibliografía
Clima organizacional	Servicio al cliente	2014	Yuleimy Ortega Ruiz , Lino Mercado León	El clima organizacional aspecto estratégico en el servicio al cliente	Analizar el clima organizacional y el servicio al cliente en las empresas de servicio.	Las competencias al servir al cliente deben de ser entendida como una estrategia en la que todos los niveles de la empresa estén directa o indirectamente comprometidas con los clientes. Esto se dará si todos los procesos se encaminan al logro de los resultados misionales y a que los individuos que forman parte de la empresa interioricen una vocación legítima hacia el servicio y se comprometan de manera directa con los resultados de la organización.	https://www.reidib.org/recursos/Record/oai_articulo1191482-clima-organizacional-aspecto-estrat%C3%A9gico-servicio-cliente
Calidad de servicio	Servicio al cliente	2014	Abad Acosta, María Gabriela Pin cay Díaz, David Enrique	“Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”	El objetivo general de este trabajo es formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo el trato recibido, la eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la rentabilidad de la organización.	Donde menciona que las influencias del clima organizacional, es de importancia hacia los colaboradores de la empresa debido que se encuentran dispuestos a realizar cambios y aplicar nuevos métodos que ayude al desarrollo de la organización.	https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf
Calidad	Clima laboral	2014	Elsy Thamara Visbal Pérez	“Clima organizacional para una cultura de calidad”	El objetivo de la investigación es valorar el clima organizacional de un laboratorio de calibración y ensayo en una universidad	El estudio no experimental y correlacional que se aplicó (encuesta de clima organizacional), generó un clima organizacional de un 63,7%, con 55% de respuestas abiertas contestadas. Se	https://www.reidalyc.org/html/709/70932556007/

					pública del estado venezolano.	concluye en la necesidad de diseñar estrategias sustentables a largo plazo.	
Cultura organizacional	desempeño	2013	Cantillo Padrón, Julio César	“Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño”	Determinar la incidencia de la cultura organizacional de desempeño.	Los hallazgos ponen de manifiesto la falta de consenso en la definición y determinación de las dimensiones constitutivas de los conceptos, sin embargo se destaca que en la mayoría de los estudios se demuestra la incidencia que ejerce la cultura organizacional en el desempeño.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet - IncidenciaDeLaCulturaOrganizacionalEnElDesempeno-5085531%20(1).pdf
Calidad humana	Gerencia de empresas	2015	Saker Garcia, Janeth Del Carmen; Guerra Muñoz, Martha Esther; Silvera Sarmiento, Astelio De Jesús	“Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables ”	El objeto de este estudio, consiste en determinar que la calidad humana, es un factor influyente en las organizaciones que desean comprometerse con la Responsabilidad social	Los resultados muestran los perjuicios que se causan a estas entidades y a la sociedad, al no contar en con personas de actitudes y sentimientos loables. Se concluye que aquellas empresas preocupadas por crear una cultura de calidad humana en sus empleados, son socialmente responsables y alcanzan altos niveles de eficiencia, logrando la optimización de sus actividades, la productividad y competitividad de las mismas.	https://revistas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/588/8
Nacional							
Clima Organizacional	Satisfacción del Cliente	2010	Oswaldo Clemente Pelaez León	“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”	Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incrementa el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes.	Se comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Valores Colectivos) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.36. A medida que mejoran la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlativamente la satisfacción del cliente	http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/Pelaez_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Clima Organizacional	Satisfacción del Cliente	2014	Echegaray Roldán, Víctor Yaichi	“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente de la CMAC Tacna en el año 2013”	Determinar cómo se relaciona el clima organizacional de la CMAC Tacna y la satisfacción del cliente en el año 2013	Determinar cómo se relaciona el clima organizacional de la CMAC Tacna y la satisfacción del cliente en el año 2013	http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/987/TM147_Echegaray_Roldan_VY%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Clima Organizacional	Satisfacción del Cliente	2016	Jara Bravo, Cley Klilian; Reynoso Melendez, Miguel Ángel	“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Centro de Atención de Huánuco de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A-Período 2014-2015.”	Conocer si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Centro de Atención de Huánuco de la empresa Telefónica del Perú S.A.A..	Se ha determinado que si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Centro de Atención de Huánuco de la empresa Telefónica del Perú S.A.A.	http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/470/TAD%2000541%20J24.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Clima laboral	Calidad de servicio	2011	Hugo Luís Zevallos Egoavil	“Impacto del clima organizacional en la calidad del servicio en la Caja Maynas S.A.”	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la calidad del servicio	El "ambiente físico", la "estructura" y el ambiente social" con los que cuenta Caja Maynas, así como las "competencias personales" de sus colaboradores son las adecuadas, en ese sentido se constituyen en elementos importantes para una buena gestión y toma de decisiones, así como para brindar una esmerada atención al cliente. En cuanto al "comportamiento organizacional" de Caja Maynas, ésta se	http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1976/Hugo_Tesis_Doctorado_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

encuentra en un nivel aceptable, debido principalmente al nivel de tensiones y el nivel de estrés con los que se encuentran expuestos los colaboradores.

Clima laboral	Nivel de servicio	2017	Rengifo Reátegui, Karlos Rodolfo	“Clima laboral y nivel de servicio (desempeño) en AJEPER del oriente Pucallpa”	Asociar el clima laboral y la cultura empresarial con el nivel desempeño del trabajador en AJEPER del Oriente.	Las principales categorías que condicionan el clima laboral en AJEPER del Oriente, Pucallpa, son Dotación Física del Puesto de Trabajo; Relaciones Interpersonales en el Puesto de Trabajo; Expectativas en el Puesto de Trabajo; Remuneraciones o Cuestiones Económicas y Reconocimiento al Trabajador. El resultado de su evaluación ha permitido establecer que la dotación física del puesto obtiene un 69.4% de valoración, el más alto, y reconocimiento al trabajador un 64.0% de valoración, el más bajo.	http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2625/TII%2000116%20R41.pdf?sequence=1&isAllowed=y
----------------------	-------------------	------	----------------------------------	--	--	---	---

Local

Clima laboral	Calidad de servicio	2018	Gordillo Riera, Antonio Giancarlo	“Factores críticos del clima organizacional que determinan la calidad de servicio del personal de Ransa comercial S.A en la ciudad de lima”	Identificar los factores críticos del Clima Organizacional que determinan la calidad de servicio del Personal de Ransa Comercial S.A. en la ciudad de Lima	El índice de satisfacción general del personal de la operación, que como podemos visualizar luego de ejecutar el plan de acción se obtuvo un crecimiento de 4.52% en el año 2017, generando un incremento en los resultados esperados por el cliente.	http://dspace.untru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11130/GORDILLO%20RIERA%20ANTONIO%20GIANCARLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
----------------------	---------------------	------	-----------------------------------	---	--	---	---

						La percepción de Liderazgo de la Jefatura de Ransa, los trabajadores luego de ver que se producían cambios para el bienestar de todos los trabajadores percibieron que contaban con un líder que los apoyaba, es por ello que en los resultados de la encuesta de clima organizacional se ve que hubo un crecimiento de 4.40% en la gestión del año 2017.	
Clima organizacional	Atención al cliente	2014	Calderón Lázaro, Leila Alejandra	“El clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de la Oficina de Normalización Previsional La Libertad.”	Determinar de que manera el clima organizacional influye en la atención al cliente, en la plataforma de atención de la de la Oficina de Normalización Previsional La Libertad.	Se determinó que el clima organizacional influye de manera directa en la atención del cliente, en la plataforma de Atención al Público de la Oficina de Normalización Previsional La Libertad. Pues a través de las correlaciones realizadas para la muestra, se obtuvieron relaciones positivas y altamente	http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2784/calderon_leila.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Clima organizacional	Desempeño laboral	2014	Valdivia Alfaro, Carmen Cynthia	“El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Empresa Danper Trujillo SAC. 2014”	Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo S.A.C	El clima organizacional influye medianamente en el desempeño de los trabajadores de la Empresa DANPER Trujillo SAC, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.	http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdiviaalfarocarmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Calidad de servicio	Nivel de ventas	2014	Vela Mori, Rafael Zavaleta Cuevas,	“Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de Ventas de tiendas de cadenas claro	Establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en	La calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una	http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upao/rep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_

			Lizdey Milagros	tottus - mall, de la ciudad De trujillo 2014”	tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo.	buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas.	SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf
Clima organizacional	Desempeño laboral	2015	González Castañeda, Yamila Denise	“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la Agencia Mercado Unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015”	Determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la agencia mercado unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015.	Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que el clima organizacional si influye positivamente en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la agencia mercado unión del Banco de Crédito del Perú. La influencia que tiene el clima organizacional sobre el desempeño laboral es de 100% con los rangos de totalmente de acuerdo en un 86% y de acuerdo en un 14%.	http://www.ds.pace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4963/gonzalezcastana%20yamila.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuente: El Autor

Nota: Se puede observar en la tabla 2, la recolección de investigaciones científicas utilizadas para dar una mayor veracidad a la Revisión sistemática planteada.

Crterios de inclusión y de exclusión

Inclusión:

Como criterio de inclusión se ha selecciona la información de acuerdo a las variables del estudio de estos últimos 10 años, donde se buscó la información en las páginas seleccionadas, se realizó un filtro de selección colocando la variable en búsqueda y el año del 2010 al 2019 y una vez seleccionado la investigación se ha tenido en cuenta que sea un investigación descriptiva no experimental, con la finalidad que se puede observar las variables tal y como se encuentra en su entorno para que sea factible la utilización de la revisión sistemática.

Exclusión:

Como criterio de exclusión, se retiró todas las investigaciones y revistas de las que no cumplen con los años establecidos, y también las que no se adecuaron a las variables del estudio debido a que no cumplió con ciertos filtros como el instrumento utilizado o tipo de diseño que son de relevancia para la revisión sistemática desarrollada.

Tabla 2:

Criterio de inclusión de las investigaciones científicas de los últimos 10 años

Tema	Sub tema	Año	Autor	Titulo	Objetivo	Resultado	Bibliografía
Calidad de servicio	Servicio al cliente	2014	Abad Acosta, María Gabriela Pin cay Díaz, David Enrique	“Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”	El objetivo general de este trabajo es formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo el trato recibido, la eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la rentabilidad de la organización.	Donde menciona que las influencias del clima organizacional, es de importancia hacia los colaboradores de la empresa debido que se encuentran dispuestos a realizar cambios y aplicar nuevos métodos que ayude al desarrollo de la organización.	https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf
Nacional							
Clima Organizacional	Satisfacción del Cliente	2010	Oswaldo Clemente Pelaez León	“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”	Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incrementa el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes.	Se comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Valores Colectivos) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.36. A medida que mejoran la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlativamente la satisfacción del cliente	http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/Pelaez_lo%28%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Clima Organizacional	Satisfacción del Cliente	2016	Jara Bravo, Cley Klilian; Reynoso Melendez, Miguel Ángel	“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Centro de Atención de Huánuco de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A-Período 2014-2015.”	Conocer si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Centro de Atención de Huánuco de la empresa Telefónica del Perú S.A.A..	Se ha determinado que si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Centro de Atención de Huánuco de la empresa Telefónica del Perú S.A.A.	http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/470/TAD%2000541%20J24.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Local							
Clima organizacional	Desempeño laboral	2014	Valdivia Alfaro, Carmen Cynthia	“El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Empresa Danper Trujillo SAC. 2014”	Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo S.A.C	El clima organizacional influye medianamente en el desempeño de los trabajadores de la Empresa DANPER Trujillo SAC, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.	http://dspace.untru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdiviaalfaro_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Compromiso organizacional	calidad del servicio	2018	Jackeline Fermín Pinedo	“Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018”	Determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.	Existe relación significativa ($r=0.872$; p -valor $0,000<0,05$), entre compromiso normativo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018. Esto significa que a mayor compromiso normativo mejor calidad de servicio brindará la institución.	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15450/Fermin_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuente: Las Autoras

Nota: se Puede observar en la tabla 2, las investigaciones incluidas en el desarrollo de la revisión sistemática.

Tabla 3:

Criterio de Exclusión de las investigaciones científicas de los últimos 10 años

Tema	Sub tema	Año	Autor	Titulo	Objetivo	Resultado	Bibliografía
Clima organizacional	Servicio al cliente	2014	Yuleimy Ortega Ruiz, Lino Mercado León	El clima organizacional aspecto estratégico en el servicio al cliente	Analizar el clima organizacional y el servicio al cliente en las empresas de servicio.	Las competencias al servir al cliente deben de ser entendida como una estrategia en la que todos los niveles de la empresa estén directa o indirectamente comprometidas con los clientes. Esto se dará si todos los procesos se encaminan al logro de los resultados misionales y a que los individuos que forman parte de la empresa interioricen una vocación legítima hacia el servicio y se comprometan de manera directa con los resultados de la organización.	https://www.redib.org/recursos/Record/oai_articulo1191482-clima-organizacional-aspecto-estrat%C3%A9gico-servicio-cliente
Calidad	Clima laboral	2014	Elsy Thamara Visbal Pérez	“Clima organizacional para una cultura de calidad”	El objetivo de la investigación es valorar el clima organizacional de un laboratorio de calibración y ensayo en una universidad pública del estado venezolano.	El estudio no experimental y correlacional que se aplicó (encuesta de clima organizacional), generó un clima organizacional de un 63,7%, con 55% de respuestas abiertas contestadas. Se concluye en la necesidad de diseñar estrategias sustentables a largo plazo.	https://www.redalyc.org/html/709/70932556007/
Cultura organizacional	desempeño	2013	Cantillo Padrón, Julio César	“Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño”	Determinar la incidencia de la cultura organizacional de desempeño.	Los hallazgos ponen de manifiesto la falta de consenso en la definición y determinación de las dimensiones constitutivas de los conceptos, sin embargo se destaca que en la mayoría de	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-IncidenciaDeLaCulturaOrganizacionalEnElDesempeno-5085531%20(1).pdf

						los estudios se demuestra la incidencia que ejerce la cultura organizacional en el desempeño.	
Calidad humana	Gerencia de empresas	2015	Saker Garcia, Janeth Del Carmen; Guerra Muñoz, Martha Esther; Silvera Sarmiento, Astelio De Jesús	“Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables ”	El objeto de este estudio, consiste en determinar que la calidad humana, es un factor influyente en las organizaciones que desean comprometerse con la Responsabilidad social	Los resultados muestran los perjuicios que se causan a estas entidades y a la sociedad, al no contar en con personas de actitudes y sentimientos loables. Se concluye que aquellas empresas preocupadas por crear una cultura de calidad humana en sus empleados, son socialmente responsables y alcanzan altos niveles de eficiencia, logrando la optimización de sus actividades, la productividad y competitividad de las mismas.	https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/588/8
Nacional							
Clima Organizacional	Satisfacción del Cliente	2014	Echegaray Roldán, Víctor Yaichi	“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente de la CMAC Tacna en el año 2013”	Determinar cómo se relaciona el clima organizacional de la CMAC Tacna y la satisfacción del cliente en el año 2013	Determinar cómo se relaciona el clima organizacional de la CMAC Tacna y la satisfacción del cliente en el año 2013	http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/987/TM147_Echegaray_Roldan_VY%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Calidad de servicio	Nivel de ventas	2014	Vela Mori, Rafael Zavaleta Cuevas, Lizdey Milagros	“Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de Ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad De trujillo 2014”	Establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo.	La calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas.	http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf

Clima organizacional	Desempeño laboral	2015	González Castañeda, Yamila Denise	“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la Agencia Mercado Unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015”	Determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la agencia mercado unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015.	Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que el clima organizacional si influye positivamente en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la agencia mercado unión del Banco de Crédito del Perú. La influencia que tiene el clima organizacional sobre el desempeño laboral es de 100% con los rangos de totalmente de acuerdo en un 86% y de acuerdo en un 14%.	http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4963/gonzalezcasta%C3%B1eda_yamila.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Clima laboral	Calidad de servicio	2011	Hugo Luís Zevallos Egoavil	“Impacto del clima organizacional en la calidad del servicio en la Caja Maynas S.A.”	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la calidad del servicio	El "ambiente físico", la "estructura" y el ambiente social" con los que cuenta Caja Maynas, así como las "competencias personales" de sus colaboradores son las adecuadas, en ese sentido se constituyen en elementos importantes para una buena gestión y toma de decisiones, así como para brindar una esmerada atención al cliente. En cuanto al "comportamiento organizacional" de Caja Maynas, ésta se encuentra en un nivel aceptable, debido principalmente al nivel de tensiones y el	http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1976/Hugo_Tesis_Doctorado_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Clima laboral	Nivel de servicio	2017	Rengifo Reátegui, Karlos Rodolfo	“Clima laboral y nivel de servicio (desempeño) en AJEPER del oriente Pucallpa”	Asociar el clima laboral y la cultura empresarial con el nivel desempeño del	Las principales categorías que condicionan el clima laboral en AJEPER del Oriente, Pucallpa, son Dotación Física del Puesto de Trabajo;	http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2625/TII%2000116%20R41.pdf?

					trabajador en AJEPER del Oriente.	Relaciones Interpersonales en el Puesto de Trabajo; Expectativas en el Puesto de Trabajo; Remuneraciones o Cuestiones Económicas.	sequence=1&isAllowed=y
Clima laboral	Calidad de servicio	2018	Gordillo Riera, Antonio Giancarlo	“Factores críticos del clima organizacional que determinan la calidad de servicio del personal de Ransa comercial S.A en la ciudad de lima”	Identificar los factores críticos del Clima Organizacional que determinan la calidad de servicio del Personal de Ransa Comercial S.A. en la ciudad de Lima	El índice de satisfacción general del personal de la operación, que como podemos visualizar luego de ejecutar el plan de acción se obtuvo un crecimiento de 4.52% en el año 2017, generando un incremento en los resultados esperados por el cliente.	http://dspace.untru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11130/GORDILLO%20RIERA%2c%20ANTONIO%20GIANCARLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Clima organizacional	Atención al cliente	2014	Calderón Lázaro, Leila Alejandra	“El clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional La Libertad.”	Determinar de que manera el clima organizacional influye en la atención al cliente, en la plataforma de atención de la de la Oficina de Normalización Previsional La Libertad.	Se determinó que el clima organizacional influye de manera directa en la atención del cliente, en la plataforma de Atención al Público de la Oficina de Normalización Previsional La Libertad. Pues a través de las correlaciones realizadas para la muestra, se obtuvieron relaciones positivas y altamente	http://dspace.untru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2784/calderon_leila.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para la presente recolección de información donde se desarrolló las variables clima organizacional y calidad de servicio se utilizó motores de búsqueda como Google Académico donde nos dio como resultado 75 artículo científicos sobre Clima organizacional, mientras que por la variable calidad de servicio 71 artículos, por otro lado, por Redalyc en la variable calidad de servicio 35 artículos científicos y en la variable clima organizacional 42 artículos, mientras que, en Dialnet 55 artículos científicos. Posteriormente, se aplicó métodos de inclusión y exclusión con la finalidad de tener resultados coherentes y eficientes.

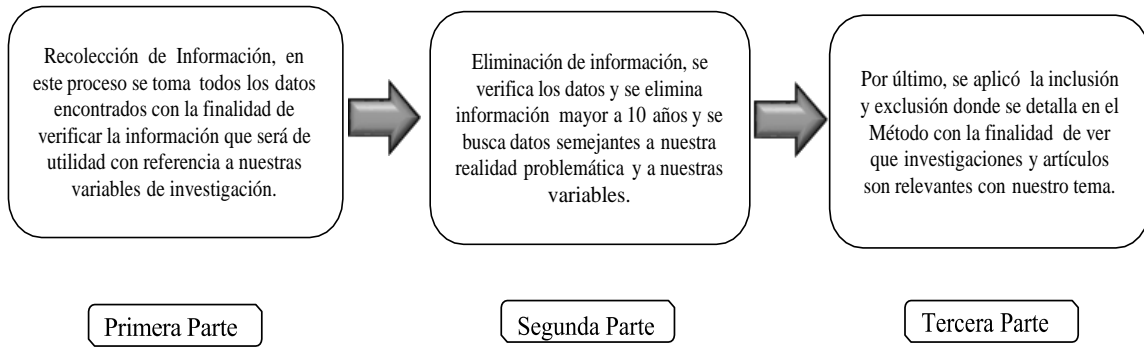
Una vez seleccionado los artículos e investigaciones científicas se desarrolló un filtro de exclusión para seleccionar la información con la cual se correlaciona las variables del tema planteado.

En el Perú se cuenta con muchas investigaciones referente al clima organizacional y la calidad de servicio y la importancia que estas tienen en las organizaciones, ya que de estas depende del crecimiento que puedan tener en el mercado y aceptación por parte de los consumidores o usuarios.

Por tal razón, se plasmó métodos de selección de información para ser más eficiente el presente trabajo de investigación referente a nuestras variables.

Figura 2:

selección de información

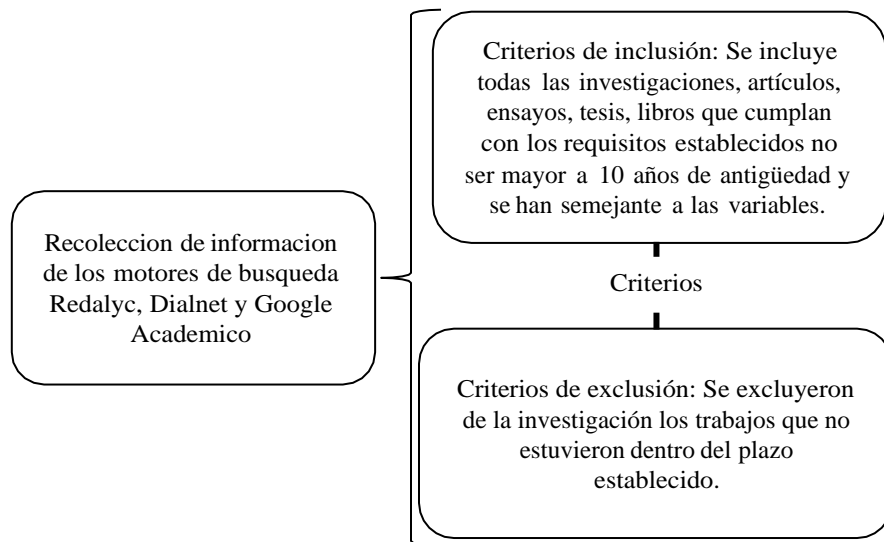


Elaboración: Las Autoras

Nota: Se puede observar en la figura 02, la selección de información de los artículos e investigaciones.

Figura 3:

selección de información de artículos, investigaciones científicas y libros sobre Clima Organizacional y Calidad de Servicio.



Elaboración: Las Autoras

Nota: Se puede observar en la figura 03, procedimiento de la selección de datos de tesis, artículos y ensayos.

Criterio de recolección: Tener en cuenta que se seleccionó la información de libros, revistas, artículos y tesis sobre el clima organizacional y la calidad de servicio con el fin que el trabajo de investigación sea coherente y relevante.

Tabla 04:

Recolección de información libros, Artículos y tesis de las variables clima organizacional y calidad de servicio.

N°	Libro, Revista o tesis	Autor	Año
1	El clima organizacional aspecto estratégico en el servicio al cliente	Yuleimy Ortega Ruiz , Lino Mercado León	2014
2	“Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”	Abad Acosta, María Gabriela Pincay Díaz, David Enrique	2014
3	Clima organizacional para una cultura de calidad”	Elsy Thamara Visbal Pérez Cantillo Padrón, Julio César	2014
4	“Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables ”	Saker Garcia, Janeth Del Carmen; Guerra Muñoz, Martha Esther; Silvera Sarmiento, Astelio De Jesús	2015
5	“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”	Oswaldo Clemente Pelaes León	2010
6	“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente de la CMAC Tacna en el año 2013”	Echegaray Roldán, Víctor Yaichi	2014
7	“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Centro de Atención de Huánuco de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A-Período 2014-2015.”	Jara Bravo, Cley Klilian; Reynoso Melendez, Miguel Ángel	2016
8	“Impacto del clima organizacional en la calidad del servicio en la Caja Maynas S.A.”	Hugo Luís Zevallos Egoavil	2011

9	“Clima laboral y nivel de servicio (desempeño) en AJEPER del oriente S.A Pucallpa”	Rengifo Reátegui, Karlos Rodolfo	2017
10	“Factores críticos del clima organizacional que determinan la calidad de servicio del personal de Ransa comercial S.A en la ciudad de lima”	Gordillo Riera, Antonio Giancarlo	2018
11	“El clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional La Libertad.”	Calderón Lázaro, Leila Alejandra	2014
12	“El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Empresa Danper Trujillo SAC. 2014”	Valdivia Alfaro, Carmen Cynthia	2014
13	“Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de Ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad De trujillo 2014”	Vela Mori, Rafael Zavaleta Cuevas, Lizdey Milagros	2014
14	“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la Agencia Mercado Unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015”	González Castañeda, Yamila Denise	2015
15	“Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018”	Jackeline Fermín Pinedo	2018
16	influencia del liderazgo sobre el clima organizacional	Serrano y Portalanza	2014

Elaboración: Las Autoras

Nota: se puede observar la recolección de datos de la información obtenida de las variables clima organizacional y la calidad de servicio.

Criterios: La información recolectada se utilizó de tres principales herramientas de búsquedas las cuales son Redalyc, Google Académico y Dialnet, donde se ha tomado en cuenta 6 principales investigaciones las cuales nos ayudaron a plantear nuestra introducción, debido que se asemeja de manera coherente a nuestras variables de investigación.

En la recolección de datos se ha tenido en cuenta a las 16 investigación, las cuales se han elegido por las variables de estudio y por no sobrepasar a los 10 años de antigüedad, y además se buscó investigaciones que nos ayude a resolver el objetivo planteado, y así poder describir de manera correcta las variables del estudio.

Se debe tener en cuenta que algunas de las características encontradas son resultados de las palabras claves en los artículos científicos, sobre el clima de la organización y la calidad de servicio los cuales tienen los conceptos bien definidos por los autores donde se puede apreciar las definiciones de las dimensiones de las variables en estudio.

Tabla 05:

Información de la dimensión Clima Organizacional.

Tipos	Comentario	Autores
Estructura	la organización esta normada, delimitada y estructurada de manera jerárquica para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. El tamaño de la organización, permitirá a que el trabajador se sienta cómodo para el desarrollo de sus actividades.	(Gaspar, 2011, p.18)
Comportamiento Organizacional	Son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. El comportamiento organizacional es el acervo de conocimientos que se derivan del estudio de los actos y actitudes. Sus raíces están en las disciplinas de las ciencias sociales, a saber: psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas	Gordon (2000)
Relaciones Interpersonales	En un sentido general, lo seres humanos pasan la mayor parte de su vida con otras personas, condición que primordialmente los cataloga como “seres sociales”, por tanto, es necesario	Mantilla y Chacín (2007)

aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales enmarcadas desde la cotidianidad del sujeto.

Elaboración: Las Autoras

Nota: Se puede observar en la tabla, las definiciones de autores de la dimensión clima organizacional.

Tabla 06:

Información de la dimensión Calidad de Servicio.

Tipos	Comentario	Autores
Elemento tangible	Se refiere como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía	Sequera (2010)
Fiabilidad	que el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiabilidad para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre y además es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	Según Soto, (2010)
Capacidad de Respuesta	Se refiere en términos muy generales, la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable.	

Elaboración: Las Autoras

Nota: Se puede observar en la tabla 06, las definiciones de autores de la dimensión Calidad de Servicio.

Criterio: Se ha desarrollado las dimensiones de las variables clima organizacional y calidad de servicio con la finalidad de tener presente los principales conceptos de la investigación.

Así mismo la presente investigación es de un diseño: No experimental debido que no se manipularon las variables se tomaron tal y como está en su entorno, y además es de un Corte transversal ya que se realizó en un determinado tiempo, y también es descriptiva, ya que se analiza las variables con teorías e investigaciones dando como definiciones principales las variables en estudio. Además, la investigación es aplicado debido que busca solucionar un posible problema.

La investigación estuvo formada por análisis documentario, ya que se utilizó libros, artículos, tesis y ensayos para poder solucionar un posible problema a base de teoría.

Por otro lado, en la presente investigación se da a conocer la importancia del clima organizacional y la calidad de servicio en las empresas de depósito de divisas y cambio de moneda, ya que es importante brindar un buen servicio debido que esto afecta el crecimiento de la empresa.

CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES

DISCUSION:

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal describir la influencia del clima organizacional en la calidad del servicio, donde a través de la teoría recopilada se demostró que el clima organizacional es fundamental para las empresas y su crecimiento

El análisis del clima organizacional es la ruta para saber en qué condiciones estamos y cuáles son necesarias implementar, también ofrece fuerza a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad (Serrano y Portalanza, 2014). Si las organizaciones tienen un adecuado clima organizacional, los colaboradores se sentirán conformes y valorados con su trabajo, esto afecta de manera positiva la calidad del servicio, por lo cual los beneficiados serían los clientes, ya que se les brindara una atención de calidad.

Sin embargo, el clima organizacional si no se desarrolla de manera efectiva puede tener dificultades como la falta para consolidar una cultura de buen servicio al ciudadano en los diferentes sectores que proveen a la comunidad, relacionándose en gran parte al compromiso organizacional que tiene el personal dentro de las instituciones donde laboran. Esto se puede apreciar desde trámites burocráticos, problemas en la atención de reclamos, lentitud en la provisión de servicios (Fermín, 2018), por otro lado, en un mercado tan competitivo en el que se desarrolló las organizaciones, entregar un producto a un cliente para satisfacer una necesidad, no es suficiente, ahora además de tener un producto de alta calidad se requiere que la atención se centra en brindar un servicio de excelencia, cumpliendo con todas las expectativas de los clientes (Abad y Pincay, 2014). Se puede afirmar que no solo basta tener un buen clima organizacional para ser una empresa competitiva, también tiene que brindar un servicio de alta calidad.

Se debe tener en cuenta que lo mencionado en los párrafos anteriores, en base al entorno empresarial, el clima organizacional cumple un rol fundamental para las organizaciones, debido a que si tiene un buen entorno laboral, su efecto será de manera positiva en el mercado y en el crecimiento de la organización. Finalmente, la perspectiva encontrada en esta revisión sistemática refleja la necesidad de continuar los estudios del clima organizacional y la calidad de servicio, haciendo uso de otras metodologías, con la finalidad de estandarizar y solidificar los modelos empleados.

Conclusiones

Cumpliendo con el objetivo planteado para la presenta revisión sistemática, las conclusiones primordiales son las siguientes:

- El clima organizacional es fundamental en las organizaciones, ya que busca generar un buenambiente de trabajo y a la vez que la empresa sea competitiva y pueda cumplir sus objetivosa largo y mediano plazo.
- La calidad del servicio depende del clima organizacional, debido a que, si se tienen un buenclima organizacional, los colaboradores tendrán un mejor desempeño tanto por su trabajo yla atención brindada a los consumidores.
- La investigación se relacionó de forma significativa, ya que busca que las organizaciones puedan apreciar de manera correcta el clima organizacional y el efecto que este tiene en el crecimiento empresarial.
- En efecto y como sugerencia, es importante destacar la necesidad de emplear otras metodologías y diseños de investigación, que permitan medir y controlar el clima organizacional y la calidad de servicio.

Referencias

- Abad y Pincay (2014) *Analisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. (Tesis para obtener el título de Ingeniera Comercial Mencion Marketing). Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Cantillo (2013) *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño*. (Trabajo final presentado como requisito para optar al Título de Magister en Administración). Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/11251/1/8941045.2013.pdf>
- Gaspar G. (2011) *Manual de Recursos Humanos* (1ªEd). España Publicado por Editorial UOC. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Gordon, J. (2000). *Comportamiento Organizacional*. 5ta. Edición. Prentice Hall.
- Gonzales (2015) *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la Agencia Mercado Unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4963/gonzalezcasta%20C3%B1eda_yamila.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jara y Reynoso (2016) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Centro de Atención de Huánuco de la empresa Telefónica del Perú S.A.A-Periodo 2014-2015*. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración y Turismo). Universidad Nacional Hermilio Valdizan – Huanuco. Recuperado de: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/470/TAD%2000541%20J24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mantilla, L; Chacín, I. (2007). *Habilidades para la vida. Manual práctico*. Edit. Bilbao. Venezuela.

Pelaes (2010) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima – Peru. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/Pelaez_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serrano y Portalanza (2014) *influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. Ecuador. Editorial: Universidad Espiritu Santo, Ecuador.

Soto, D. (2010). *Fiabilidad: una de las bases de la ciencia*. Santiago de Chile: Universidad Católica.

Valdivia (2014) *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Empresa Danper Trujillo SAC. 2014*. (Tesis para optar el Titulo de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdiviaalfaro_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vela y Zavaleta (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de Ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administracion). Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDA_D_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf