

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Clima Laboral y Atención al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y
Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022**

Para optar	: El Título Profesional de Licenciada en Administración
Autor(es)	: BACH. QUISPE GAMARRA, YADIRA SELENY BACH. MALDONADO TINEO, NERTHA GIOVANELLA
Asesor	: Mg. Soriano Quispe, Yesser
Línea de investigación Institucional	: Ciencias Empresariales y Gestión de los recursos
Fecha de inicio y culminación	: Del 31/03/2023 al 30/03/2024

Huancayo – Perú

2023

Hoja de aprobación de jurados

TESIS

**Clima Laboral y Atención al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y
Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022**

ELABORADO POR

BACH. QUISPE GAMARRA, YADIRA SELENY

BACH. MALDONADO TINEO, NERTHA GIOVANELLA

PARA OPTAR

Título profesional de Licenciado en Administración

APROBADO POR LOS JURADOS SIGUIENTES

Presidente :

Jurado N°1 :

Jurado N° 2 :

Jurado N° 3 :

Huancayodedel

Dedicatoria

A nuestros padres por habernos instruido por el buen camino, y por el apoyo incondicional que nos dan cada día, asimismo a todos nuestros amigos por sus excelentes ánimos que nos brindan cada día de seguir adelante.

Los autores

Agradecimiento

A la Universidad peruana los Andes y a la Cooperativa de ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga por haber permitido hacer posible el desarrollo de la presente investigación.

Yadira y Nertha

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0109 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

CLIMA LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA-AYACUCHO 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. MALDONADO TINEO NERTHA GIOVANELLA
BACH. QUISPE GAMARRA YADIRA SELENY**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MG. SORIANO QUISPE YESSER**

Fue analizado con fecha **13/11/2023**; con **82 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **22** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 13 Noviembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Contenido.....	vii
Contenido de tablas.....	xi
Contenido de figuras	xii
Resumen.....	xiii
Abstrac	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Descripción de la realidad problemática	17
1.2 Delimitación de la investigación.....	19
1.2.1 Delimitación espacial.....	19
1.2.2 Delimitación temporal	19
1.2.3 Delimitación conceptual y temática.....	19
1.3 Formulación del problema	20
1.3.1 Problema general	20
1.3.2 Problemas específicos.....	20

1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.1 Justificación social	20
1.4.2 Justificación teórica	20
1.4.3 Justificación metodológica.....	21
1.5 Objetivos de la investigación	21
1.5.1 Objetivo general.....	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEORICO.....	22
2.1 Antecedentes de la investigación (nacionales e internacionales)	22
2.1.1 Nacionales.....	22
2.1.2 Internacionales	25
2.2 Bases teóricas o científicas	27
2.2.1 Variable 1: Clima laboral.....	27
2.2.2 Variable 2: Atención al cliente	29
2.3 Marco conceptual.....	30
CAPÍTULO III.....	32
HIPOTESIS.....	32
3.1 Hipótesis general.....	32
3.2 Hipótesis específicas.....	32
3.3 Variables (Definición conceptual y operacional)	33

CAPÍTULO IV.....	35
METODOLOGIA	35
4.1 Método de investigación	35
4.1.1 Método general	35
4.1.2 Métodos específicos.....	35
4.2 Tipo de investigación.....	35
4.3 Nivel de investigación.....	35
4.4 Diseño de investigación	36
4.5 Población y muestra.....	36
4.5.1 Población.....	36
4.5.2 Muestra	37
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.6.1 Técnicas	38
4.6.2 Instrumentos.....	38
4.6.3 Validez y Confiabilidad de los instrumentos	39
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39
4.8 Aspectos éticos de la investigación.....	39
CAPÍTULO V.....	41
RESULTADOS.....	41
5.1 Descripción de resultados	41
5.2 Contrastación de hipótesis	49

5.2.1 Hipótesis general.....	49
5.2.2 Hipótesis específicas.....	50
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	53
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS.....	61
Anexo 1: Matriz del instrumento.....	62
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	64
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	66
Anexo 4: Instrumentos de investigación.....	68
Anexo 5: Validez de expertos.....	70
Anexo 6: Base de datos de las encuestas realizadas.....	76
Anexo 7: Consentimiento informado.....	80
Anexo 8: Fotos de aplicación del instrumento.....	81

Contenido de tablas

Tabla 1 Población	36
Tabla 2 Resultado promedio sobre el clima laboral.....	41
Tabla 3 Resultado promedio sobre los beneficios laborales	42
Tabla 4 Resultado promedio sobre las capacitaciones al personal	43
Tabla 5 Resultado promedio sobre la comunicación laboral	44
Tabla 6 Resultado promedio sobre la atención al cliente	45
Tabla 7 Resultado promedio sobre la atención rápida	46
Tabla 8 Resultado promedio sobre la atención competente.....	47
Tabla 9 Resultado promedio sobre la atención estratégica	48
Tabla 10 Escala de correlación	49
Tabla 11 Relación clima laboral y atención al cliente	49
Tabla 12 Relación beneficios laborales y atención al cliente	50
Tabla 13 Relación capacitaciones al personal y atención al cliente	51
Tabla 14 Relación comunicación laboral y atención al cliente.....	52

Contenido de figuras

Figura 1 Resultado porcentual sobre el clima laboral.....	41
Figura 2 Resultado porcentual sobre los beneficios laborales	42
Figura 3 Resultado porcentual sobre las capacitaciones al personal	43
Figura 4 Resultado porcentual sobre la comunicación laboral	44
Figura 5 Resultado porcentual sobre la atención al cliente.....	45
Figura 6 Resultado porcentual sobre la atención rápida	46
Figura 7 Resultado porcentual sobre la atención competente.....	47
Figura 8 Resultado porcentual sobre la atención estratégica	48

Resumen

La investigación fue titulada *Clima Laboral y Atención al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022* el cual presenta como problema ¿Cómo se relaciona el clima laboral con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022?, y persiguió objetivo de determinar la relación que existe entre el clima laboral y la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022, y se llegó a determinar la hipótesis El clima laboral se relaciona de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022, empleando el método científico de tipo aplicada, de nivel correlación y diseño no experimental, la muestra empleada fue de 94 trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito San Cristóbal de Huamanga, obteniendo como resultado de la investigación un 0,994 de nivel de correlación entre el clima laboral y la atención al cliente finalmente se llegó a la conclusión que el adecuado clima laboral va a ayudar a que los trabajadores mejoren su atención hacia el cliente, por lo tanto se recomienda al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal, tener en cuenta el clima laboral actual que se vive dentro de sus instalaciones y determinar si es el adecuado para que los trabajadores desempeñen su labor de forma adecuada.

Palabras clave: Clima laboral y atención al cliente

Abstrac

The research was entitled Work Environment and Customer Service in the San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho Savings and Credit Cooperative 2022 which presents as a problem How is the work environment related to customer service in the San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022 Savings and Credit Cooperative?, and pursued the objective of determining the relationship between the work environment and customer service in the Credit Union San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022, and the hypothesis was determined The work environment is directly related to customer service in the San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022 Savings and Credit Cooperative, using the scientific method of applied type, correlation level and non-experimental design, the sample used was 94 workers of the San Cristóbal de Huamanga Savings and Credit Cooperative, Finally, it was concluded that the work environment is directly related to customer service with a significance level of 0.994, therefore the appropriate work environment will help workers improve their customer service.

Keywords: Work environment and customer service

Introducción

La investigación titulada “Clima Laboral y Atención al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022” presenta como problema las deficiencias en la atención al cliente, mostrándose la poca voluntad de parte de los trabajadores y la deficiencia en su capacidad de atención, asimismo se ha podido observar que todo esto va vinculado al clima laboral que viven los trabajadores dentro de la Cooperativa, ya que consideran que las condiciones de trabajo no están adecuadas para brindar la correcta atención a los clientes. Por lo tanto, nuestro problema principal de la investigación es ¿Cómo se relaciona el clima laboral con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022? y en función a ello nos planteamos el objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022, se ha utilizado el método científico, de enfoque cuantitativo, aplicada, correlacional, no experimental, donde la población lo conformo 126 trabajadores de La COOPAC San Cristóbal, donde se empleó el cuestionario que fue el instrumento de recolección de información.

La investigación se encuentra conformado por 5 capítulos dentro de los cuales tenemos:

Capítulo I: El cual menciona la problemática encontrada en la entidad financiera, las causas y consecuencias que han venido generando durante el año 2022

Capítulo II: Esta parte presenta toda la información teórica sobre el clima laboral y la atención al cliente, referenciadas de información sustentable por autores reconocidos que mencionas los diferentes temas aplicados a las empresas.

Capítulo III: En esta parte se hace mención a la hipótesis de la investigación, y a la operacionalización de variables detallando como son extraídas las dimensiones y los indicadores de la investigación.

Capítulo IV: En esta parte se referencia la regla de la investigación, es decir las partes importantes para que la investigación tome la forma correcta, considerando dentro de ello, también la población, la muestra y las técnicas empleadas para la recolección de información.

Capítulo V: En esta parte se encuentra referenciado los resultados que se han obtenido al aplicar el instrumento, como también demuestra el logro de los objetivos demostrados con la contrastación de las hipótesis.

Finalmente concluimos, recomendamos y adjuntamos toda evidencia utilizada.

Los autores

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La problemática que presenta la investigación es la deficiente atención al cliente que se brinda dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga perteneciente al departamento de Ayacucho, ya que según Moreno (2020) refiere que la atención al cliente en un proceso delicado, el cual enfrenta el trabajador en el día a día y que debe de mantener siempre el carácter suficiente para poder tratar con todo tipo de personas y resultar siempre amable y paciente, siendo considerado también dentro de ello la rapidez de atención, las estrategias de atención y el ser competente con lo que el cliente requiere, sin embargo esto no es realizado dentro de la COOPAC San Cristóbal, ya que los clientes consideran que la atención que reciben es deficiente y por lo que muchos han optado por recurrir a otras cooperativas a solicitar sus préstamos, sin duda esto está trayendo consigo grandes problemas para la cooperativa, ya que está perdiendo clientes y con lo mismo está perdiendo ganancias.

También podemos mencionar que en el Perú son pocas las cooperativas que brindan un excelente servicio al cliente, considerando que la cantidad de clientes que tienen es por el servicio que brindan tal como lo vemos en la siguiente tabla:

Tabla 1
Nivel de servicio al cliente



Estos problemas son causados por el mal clima laboral que viven los trabajadores dentro de su centro de labor, ya esta no es la adecuada porque presenta deficiencias, contando con ello que no reciben beneficios laborales por la labor que desempeñan, ni tampoco son recompensados cuando realizan trabajos extraordinarios o consiguen más clientes de lo previsto en un día y por montos elevados, asimismo no son capacitados para mejorar su calidad de trabajo y también consideran que no existe una comunicación adecuada con sus

empleadores, por lo que al ejercer su labor ya no ponen el mismo empeño que un trabajador satisfecho lo haría.

Por consiguiente, los resultados de un mal clima laboral es la inestabilidad del trabajador y concerniente a ello el mal trato a los clientes que al final ocasiona la pérdida de los mismos y la mala fama que se hace por la mala atención a los clientes y la pérdida económica que lleva consigo.

Por lo tanto, para la solución de esta problemática se considera que se debe mejorar el clima laboral para los trabajadores ya que esto es esencial para brindar atención adecuada a los clientes, es por ello que nuestro objetivo en la investigación es determinar la relación que existe entre el clima laboral y la atención al cliente y con ello demostrar que si el clima laboral siempre debe ser visto como un punto central que mejora o perjudica al trabajador.

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, perteneciente al departamento de Ayacucho

1.2.2 Delimitación temporal

Los datos que se obtuvieron para el desarrollo de la investigación pertenecieron al periodo 2022.

1.2.3 Delimitación conceptual y temática

La investigación abarco teorías importantes sobre el clima laboral, la cual se vincula los beneficios laborales, las capacitaciones al personal y la comunicación laboral, también se definirá la atención al cliente el cual se vincula con la atención rápida competente y estratégica, los cuales fueron enfocados para demostrar la solución al

problema que aqueja a la entidad financiera y así poder lograr el objetivo trazado dentro de la investigación.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el clima laboral con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo se relacionan los beneficios laborales con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022?
2. ¿Cómo se relaciona las capacitaciones al personal con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022?
3. ¿Cómo se relaciona la comunicación laboral con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022?

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación social

La investigación se desarrolla con el fin de brindar solución al problema y generar un beneficio a la sociedad, (los ciudadanos que son clientes de la cooperativa) ya que al recibir un mejor trato al momento de solicitar los servicios que brinda la cooperativa, ellos mismo van a optar por regresar y ser clientes fieles a la entidad. Ya que al adquirir sus servicios, podrán solucionar sus problemas económicos de forma fácil y adaptable a su economía.

1.4.2 Justificación teórica

Se presenta información teórica respaldada por autores de importantes libros de los cuales se ha extraído las partes más resaltantes para la realización de la presente

investigación sobre el clima laboral y la atención al cliente, las teorías planteadas, al ser específicamente ideas principales, van ayudar a llenar vacíos de los conocimientos de forma clara, para los lectores y para nuevos investigadores.

1.4.3 Justificación metodológica

La investigación fue de método científico de enfoque cuantitativo, ya que presenta dos variables de estudio, de los cuales se ha elaborado dos instrumentos de investigación que serán medibles para la obtención de los resultados., asimismo se ha empleado el software SPSS versión 26 para la obtención de resultados, y Alpha de combrach para determinación del grado de confiabilidad, los cuales pueden ser empleados por nuevos investigadore o también pueden emplear nuevos métodos de investigación.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022

1.5.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre los beneficios laborales y la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
2. Determinar la relación que existe entre las capacitaciones al personal y la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
3. Determinar la relación que existe entre la comunicación laboral y la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación (nacionales e internacionales)

2.1.1 Nacionales

Alvarado & Casimiro (2022) en su investigación refiere que

Fue titulado *“El clima laboral en el área de atención al cliente de la empresa Contac Servicie S.A.C en el distrito de Ate – 2017”* fue elaborado para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Lima, su finalidad fue realizar un análisis a las propiedades del clima laboral y a sus componentes que afectan el entorno físico de la empresa, para ello utilizo el método científico, descriptivo, y llego a concluir que dentro la empresa de han encontrado procedimientos internos que afectan de forma directa al personal, considerando que los gerentes han descuido demasiado a los trabajadores, porque no les realizan capacitaciones contantes, tampoco son motivados y las áreas donde laboran son muy incomodas para que ellos puedan desempeñar de la forma correcta su labor porque también carecen de tecnologías avanzadas que les permita agilizar sus trabajos.

Panca (2016) en su investigación refiere que

Fue titulado *“Clima laboral y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá”* para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad San Pedro en Caraz Ancash, tuvo como objetivo determinar la relación del clima laboral y el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá se utilizó la metodología descriptiva

correlacional porque se centra en explicar el clima laboral en el desempeño laboral del personal y con un diseño no experimental de corte transversal la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario la población estuvo formada por un total de 20 trabajadores, concluyendo que la motivación y satisfacción laboral entre los colaboradores es buena y muy importante, la cual permitirá dar soluciones y a la vez lograr un buen equilibrio de clima laboral ya que esto influirá altamente en su rendimiento del personal y así llegar a cumplir sus objetivos trazados de manera eficaz y eficiente en todas las funciones que se les encomiende.

Novoa & Regalado (2017) en su investigación refiere que

Fue titulado “*Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa -Piura y Chiclayo*” para optar el título de Licenciado en Administración de empresas, en la Universidad de Piura, tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los clientes de la empresa Oltursa en las ciudades de Piura y Chiclayo. La investigación fue descriptiva, transversal y con un diseño no experimental. El enfoque fue dominante con base correlacional, La muestra estuvo conformada por 33 trabajadores y 340 clientes de las ciudades de Piura y Chiclayo, finalmente concluye que Acerca del diagnóstico estratégico de la empresa, podemos decir que utiliza una estrategia de diferenciación y su propuesta de valor está basada en la seguridad. Asimismo, también se enfocan en la calidad de servicio y la atención; sin embargo, consideramos que dentro de su estructura esta área debería tener mayor importancia de la que tiene actualmente.

Díaz, & López (2019) en su investigación refiere que

Fue titulado ***“El clima laboral y su influencia en la atención al cliente en la escuela de posgrado de la universidad nacional agraria la Molina -2016”*** para optar el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Peruana de las Américas, tuvo como objetivo Instituir cómo el clima laboral interviene en la atención al consumidor en la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Agraria La Molina – 2016, finalmente concluye que establecer métodos y ordenamientos consienten desplegar familiaridad a nivel del consumidor intrínseco y externamente, conocimiento por la cual la Institución consigue aseverar de ninguna cualidad su maniobrar y conseguir un perfeccionamiento seguido.

Pisfil (2017) en su investigación refiere que

Fue titulado ***“Clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en la Universidad de Lambayeque, año 2014”*** para optar el título profesional de ingeniero comercial, en la Universidad de Lambayeque, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al cliente en la Universidad de Lambayeque. La metodología de la investigación se basó en un estudio de tipo descriptivo – correlacional donde se utilizó un diseño no experimental. Como muestra de investigación se contó con la participación de 25 trabajadores y 25 estudiantes, Finalmente se concluye que las características del clima laboral en la Universidad de Lambayeque, es que la personal cuenta no cuenta con el tiempo suficiente para realizar sus labores, la retribución económica no es justa para todos, la falta de apoyo de los jefes para superar las dificultades de los subordinados.

2.1.2 Internacionales

Delgado & Saltos (2018) en su investigación refieren que

Fue titulado “*Análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en COAC Cámara de Comercio del Cantón Bolívar*” para optar el título de Ingeniero comercial en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Feliz López, tuvo como objetivo evaluar el clima laboral y la influencia en la calidad de atención al cliente de la Cooperativa Cámara de Comercio del Cantón Bolívar, donde concluye que producto del análisis de los resultados obtenidos, la identificación de las falencias en el ambiente interno y externo permitió detectar las áreas elementos claves a fortalecer en la Cooperativa Cámara de Comercio Calceta, para lo cual, se propuso cinco acciones de mejora dirigidas a optimizar el clima laboral, la motivación, los espacios físicos, la atención al cliente, capacidad de respuesta y seguridad cooperativa.

Salazar (2018) en su investigación refiere que

Fue titulado “*El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A.*” para optar el grado de Magister en administración de empresas en la Universidad Espíritu Santo, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A. por lo que concluye que los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis objetivo del estudio, se evidencia un índice de significancia bilateral por lo que se determina que, sí existe relación estadísticamente significativa, directamente proporcional y positiva alta, entre clima organizacional y calidad de servicios de los colaboradores de Mercredi.

Castañeda (2016) en su investigación menciona que

Fue titulado ***“Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa concreteras granizo”*** para optar el título de Ingeniero Comercial en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, tuvo como objetivo analizar la influencia del clima laboral en la productividad de los empleados de la empresa “Concreteras Granizo”, ubicada al Sur de la Ciudad de Quito, Finalmente concluye que Existe un porcentaje de empleados considerable que se encuentran inconformes con la motivación que actualmente reciben dentro de la empresa esto se da por una inadecuada comunicación que no permite desarrollar el trabajo de la mejor manera, por ende no existe trabajo en equipo lo que genera problemas en la relación entre compañeros.

Jimenes (2020) en su investigación refiere que

Fue titulado ***“Influencia del clima organización en la satisfacción de los usuarios del servicio de atención de la empresa Coomeva EPS sede Cartagena de Indias”***, para optar el grado de la maestro en gestión gerencial en la Universidad de Cartagena en Colombia, tuvo como objetivo analizar el clima organizacional y su influencia en la satisfacción del cliente externo del Servicio de Atención al cliente de la empresa Coomeva EPS sede Cartagena de Indias, se realizó un estudio de tipo descriptivo de contexto cuantitativo. Se concluye que en cuanto al clima organizacional entre los colaboradores de la entidad se observa, que se sienten a gusto, se sienten realizados, comprometidos y en una situación estable dentro de la organización. Lo cual es un factor positivo que se proyecta en la satisfacción de los usuarios. De esta manera, al comparar el clima organizacional que se vive en la

entidad con la satisfacción de los usuarios al prestarle el Servicio de Atención muestra un comportamiento positivo.

Garduño (2018) en su investigación refiere que

Fue titulado *“Encuesta del clima laboral del personal sindicalizado y no sindicalizado de una empresa química del parque industrial Lerma”*, para optar el título de Licenciado, en la Universidad Autónoma del Estado de México, su finalidad fue hacer una medición sobre el clima laboral dentro del municipio de Lerma, para ello utilizo el método analítico, descriptivo, y concluyo que el clima laboral dentro del municipio de Lerma presenta fallas en muchas de las áreas, las cuales son: primero el ambiente en el que trabajan es muy angosto e incomodo para los trabajadores, así también se encuentran trabajando con máquinas antiguas. Segundo: Los ruidos son filtrados por todo el personal ya que no existen mamparas para evitar que los sonidos se filtren.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Variable 1: Clima laboral

Gómez (2021) refiere que

El clima laboral es el ambiente donde trabaja el empleado, dentro de ello se encuentran las condiciones que proporcionan el incentivo de poder trabajar de forma placentera y que el trabajador se sienta a gusto para poder desempeñar y productivo en el desempeño de sus funciones, sus características están enfocados en los beneficios que se obtienen, las capacitaciones que se realizan y la comunicación que se mantiene dentro del centro de labor. (p.5)

Importancia del clima laboral

Bizneo, (2022) menciona que

Va a depender en gran manera si el clima laboral es beneficio o no para que el trabajador demuestre y logre sus objetivos, considerando que el clima laboral adecuado genera un sentimiento de confort para el trabajador y le motiva a esforzarse, pero si el clima laboral es incómodo, este hace que el trabajador no pueda concentrarse y sus metas se vean frustradas al no poder explotar todo su talento.

2.2.1.1 Dimensiones de la variable 1

Dimensión 1: Beneficios laborales

Gómez (2021) refiere que

Son todas las ventajas que el trabajo brinda a sus empleados en materia económica y de seguridad social; por ejemplo, ofrece un sueldo adecuado al perfil y a las expectativas del empleado, permite cierta flexibilidad horaria, otorga prestaciones como seguridad social, y realiza compensaciones por productividad. (p.8)

Dimensión 2: Capacitaciones al personal

Gómez (2021) refiere que

Es cuando la empresa siempre debe proporcionar a sus colaboradores inducciones para integrarse a los procesos de la empresa y capacitaciones para mantenerse actualizados, ayudando a los empleados a mejorar constantemente sus habilidades y a desempeñar mejor sus labores. (p.10)

Dimensión 3: Comunicación laboral

Gómez (2021) refiere que

Es cuando todas las empresas deben compartir la información relevante con sus empleados de forma oportuna ya sea a través de los líderes, por medio de un correo electrónico o mediante un boletín de comunicación interna en el que se difundan las novedades. (p.11)

2.2.2 Variable 2: Atención al cliente

Moreno (2020) refiere que

La atención al cliente es el proceso de resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva, esto puede hacerse por distintos medios de comunicación, siendo considerado la rapidez de atención, las estrategias de atención y el ser competente con lo que el cliente requiere. (p.4)

2.2.2.1 Dimensiones de la variable 2

Dimensión 1: Atención rápida

Moreno (2020) refiere que

Es la inmediatez con que la atención al cliente da respuesta a las demandas que recibe, siendo uno de los factores más importantes para los clientes a la hora de calificar el negocio, sobre todo ahora que la tecnología ha ayudado a acelerar los procesos en las empresas, asimismo es conveniente que haya disponibilidad de atención siempre que los clientes lo necesiten. (p.7)

Dimensión 2: Atención competente

Moreno (2020) refiere que

La atención competente es aquella que esta enfocada en brindar solución a cualquier problema que se presente, sin poner excusas para evitar enfrentarlos, dentro de ello va implicado el asesoramiento correcto que asegura la satisfacción del cliente para que este pueda aclarar todas sus dudas y pueda retirarse de manera satisfecha. (p.8)

Dimensión 3: Atención estratégica

Moreno (2020) refiere que

La atención estratégica esta orientada a generar beneficio para el cliente, ayudando a resolver las necesidades, atendiendo todas las peticiones de los clientes, y mejorando de manera constante para poder pulir todos lo detalles que pudieran surgir en el camino. (p.8)

2.3 Marco conceptual

- Clima laboral:** Son las actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los clientes.
- Beneficios laborales:** Son las compensaciones provistas por los empleadores en adición a sus salarios regulares.
- Capacitaciones al personal:** Es cuando el empleador invierte en sus trabajadores para poder mejorar su conocimiento y su capacidad intelectual
- Comunicación laboral:** Es la comunicación verbal adecuada que existe entre trabajador y empleador.

Atención al cliente: Son todas las actitudes que se realizan cuando quieres brindar un servicio o realizar una venta a otra persona

Atención rápida: Es la atención eficiente que se realiza para satisfacer al cliente

Atención competente: Es cuando la atención va más allá de lo normal, y cubre ciertas expectativas del cliente

Atención estratégica: Es conocida como la atención eficaz y que muchos de los clientes prefieren recibirlo.

CAPÍTULO III

HIPOTESIS

3.1 Hipótesis general

El clima laboral se relaciona de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022

3.2 Hipótesis específicas

1. Los beneficios laborales se relacionan de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
2. Las capacitaciones al personal se relacionan de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
3. La comunicación laboral se relaciona de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022

3.3 Variables (Definición conceptual y operacional)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Clima laboral	Gómez (2021) refiere que El clima laboral es el ambiente donde trabaja el empleado, dentro de ello se encuentran las condiciones que proporcionan el incentivo de poder trabajar de forma placentera y que el trabajador se sienta a gusto para poder desempeñar y productivo en el desempeño de sus funciones, sus características están enfocados en los beneficios que se obtienen, las capacitaciones que se realizan y la comunicación que se mantiene dentro del centro de labor. (p.5)	Se realizo una escala de tipo Likert compuesto por 12 preguntas, para medir las siguientes dimensiones: Beneficios laborales, capacitación al personal y la comunicación laboral.	D1: Beneficios laborales “Son todas las ventajas que el trabajo brinda a sus empleados en materia económica y de seguridad social; por ejemplo, ofrece un sueldo adecuado al perfil y a las expectativas del empleado, permite cierta flexibilidad horaria, otorga prestaciones como seguridad social, y realiza compensaciones por productividad”	Sueldo adecuado	Escala ordinal
				Horario flexible	
				Compensaciones	
			D2: Capacitaciones al personal “Es cuando la empresa siempre debe proporcionar a sus colaboradores inducciones para integrarse a los procesos de la empresa y capacitaciones para mantenerse actualizados, ayudando a los empleados a mejorar constantemente sus habilidades y a desempeñar mejor sus labores”	Inducciones	
				Actualizaciones	
				Mejora constante	
			D3: Comunicación laboral “Es cuando todas las empresas deben compartir la información relevante con sus empleados de forma oportuna ya sea a través de los lideres, por medio de un correo electrónico o mediante un boletín de comunicación interna en el que se difundan las novedades”	Información relevante	
				Correo electrónico	
				Boletín informativo	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2: Atención al cliente	Moreno (2020) refiere que La atención al cliente es el proceso de resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva, esto puede hacerse por distintos medios de comunicación, siendo considerado la rapidez de atención, las estrategias de atención y el ser competente con lo que el cliente requiere. (p.4)	Se realizo una escala de tipo Likert compuesto por 12 preguntas, para medir las siguientes dimensiones: Atención rápida, competente y estratégica	D1: Atención rápida “Es la inmediatez con que la atención al cliente da respuesta a las demandas que recibe, siendo uno de los factores más importantes para los clientes a la hora de calificar el negocio, sobre todo ahora que la tecnología ha ayudado a acelerar los procesos en las empresas, asimismo es conveniente que haya disponibilidad de atención siempre que los clientes lo necesiten”	Aceleración de los procesos	Escala ordinal
			Tecnología		
			Disponibilidad de atención		
			D2: Atención competente “Atender competentemente significa que se debe estar preparado para brindar soluciones efectivas a los problemas de los clientes, un asesoramiento correcto asegurará a que las personas se sientan satisfechas con el servicio, por lo que resulta contraproducente que reciba una rápida atención pero que no sea aclarada su duda”	Brindar soluciones	
			Asesoramiento		
			Satisfacción		
			D3: Atención estratégica “La atención estratégica debe estar orientada al beneficio de los clientes, buscando resolver sus necesidades y atender todas sus peticiones, deleitándolos con una atención de excelencia y a la vez, mantener labores de análisis y mejoramiento de forma constante para pulir los detalles que puedan surgir”	Beneficio para los clientes	
			Resolver necesidades		
			Atención de excelencia		

CAPÍTULO IV

METODOLOGIA

4.1 Método de investigación

4.1.1 Método general

El método general para la investigación fue el método científico

“El método científico es el camino a seguir mediante una serie de operaciones prefijadas los cuales nos permiten alcanzar un resultado” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p.23)

4.1.2 Métodos específicos

Método inductivo

“El método inductivo analiza los casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general” (Valderrama, 2017,p.62).

Método deductivo

“El método deductivo parte de una premisa general para sacar conclusiones de un caso en particular” (Valderrama, 2017,p.61).

4.2 Tipo de investigación

La investigación fue una investigación de tipo aplicada

“La investigación aplicada tiene propósitos prácticos, se interesa en la aplicación de conocimientos teóricos para solucionar problemas específicos de la vida cotidiana generando bienestar a la sociedad” (Valderrama & Jaimes, 2019, p.250).

4.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación empleado fue el correlacional

Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), menciona que

El nivel correlacional es aquella que va más allá de la descripción de fenómenos o conceptos, o del solo establecimiento de la relación de conceptos, este nivel busca responder las causas de los eventos o sucesos que se están estudiando, explicando de

forma clara la influencia de una variable sobre la otra debido a su nivel de relación.
(p.105)

4.4 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue el diseño no experimental

“La investigación no experimental es cuando no se manipulan ninguna variable independiente, para ver sus efectos en la variable dependiente, lo que hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Valderrama & Jaimes, 2019, p.254).

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

“Es conocida también como el universo poblacional ,un conjunto finito o infinito de los elementos que la componen, tales como personas que tienen características comunes ,sobre los cuales se realiza la investigación” (Valderrama & Jaimes, 2019, p. 255).}

Por lo tanto, la investigación estuvo conformado por los 126 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho. Ya que al conocer el monto de la población este se considera finita.

Tabla 2
Población

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho		
N°	Cargo	N° de trabajadores
01	Órganos de Gobierno	5
02	Consejo Administrativo	5
03	Consejo de vigilancia	5
04	Comité de educación	5
05	Comité electoral	5
06	Gerencia	1
07	Delegados	100
Total, de trabajadores		126

Nota: Según la COOPAC San Cristóbal

4.5.2 Muestra

La muestra fue la probabilística

Hernández Sampieri & Mendoza Torres, (2018), menciona que

Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo o análisis. (p.175)

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

n = Tamaño de la muestra

N = Valor de la población

Z = Valor crítico correspondiente un coeficiente

p = Proporción proporcional de ocurrencia de un evento

q = Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento

E = Error muestral

Cálculo de la fórmula

(N= 126)

Z= para un nivel de confianza del 95% =1.96

p= 0.5

q= 0.5

E= 5% = 0.05

$$n = \frac{1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5 \times 126}{0.05 \times 0.05 (126-1) + 1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5} = 93.88$$

La muestra lo representan 94 trabajadores

CRITERIOS DE INCLUSION: Se han considerado aplicar la formula a todos los trabajadores, porque el clima laboral involucra a todos y es por ello que de acuerdo a la muestra solo se aplicó el instrumento a los 94 trabajadores.

CRITERIOS DE EXCLUSION: Se encuentran los 32 trabajadores que no fueron escogidos según la formula.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas

Dentro de la investigación se empleó la encuesta como técnica

“Es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado” (Carrasco, 2016, p.314)

4.6.2 Instrumentos

Dentro de la investigación se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos

“Explica el proceso para elaborar un instrumento de medición y las principales alternativas para recolectar datos, (Se basa en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas, sus preguntas pueden ser auto administrados, entrevista personal o telefónica, vía internet)” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.196).

4.6.3 Validez y Confiabilidad de los instrumentos

4.6.3.1 Validez

Para la validez de los instrumentos de investigación, se proporcionará los instrumentos a tres jurados que serán profesionales contables, quienes calificarán su contenido, otorgando la validez del mismo, luego que el proyecto de investigación sea aprobado.

4.6.3.2 Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se analizará con el estadístico Alpha de combrach los datos recaudados de las encuestas realizadas a nuestros sujetos de muestra, dicho registro de campo se encuentra adjunto en el anexo 6

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se han empleado dos estadísticas, una de ellas es la estadística descriptiva la cual esta basada en describir los resultados de la investigación demostrándolo en representaciones de tablas y figuras, la otra es la estadística inferencial, la cual se encarga de demostrar los niveles de correlación que se han obtenido, esto determina cuanto depende una variable sobre la otra.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La investigación se ha desarrollado teniendo en cuenta el código de ética que emite la Universidad, en este caso para el desarrollo de la investigación hemos cogido dos artículos, el 27 y 28, los cuales están basados en las reglas que todo investigador debe de seguir y las responsabilidades de esto implica, entre los cuales mencionamos lo siguiente:

Se ha desarrollado todo el proceso de la investigación respetando el tiempo que señala el código de ética, también se ha respetado a todo el personal involucrado, haciéndoles participe de forma voluntaria, porque la investigación no pretende el perjuicio de nadie.

Por otro lado, la investigación fue realizada teniendo el consentimiento, de la entidad financiera estudiada, de igual manera se garantiza la originalidad de todos los datos plasmados dentro de la investigación, también respetamos el anonimato de los sujetos involucrados y ponemos a consideración la publicación de la investigación, haciéndonos responsable de las consecuencias que pudieran surgir en el camino.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

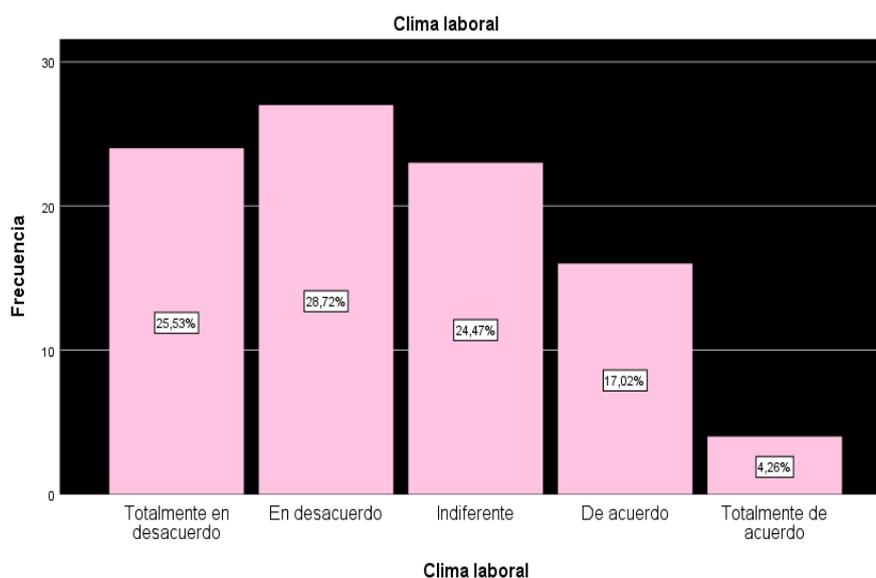
5.1 Descripción de resultados

Tabla 3
Resultado promedio sobre el clima laboral

PROMEDIO				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
24	27	23	16	4
Total 94				

Nota: Elaboración según respuestas obtenidas

Figura 1
Resultado porcentual sobre el clima laboral



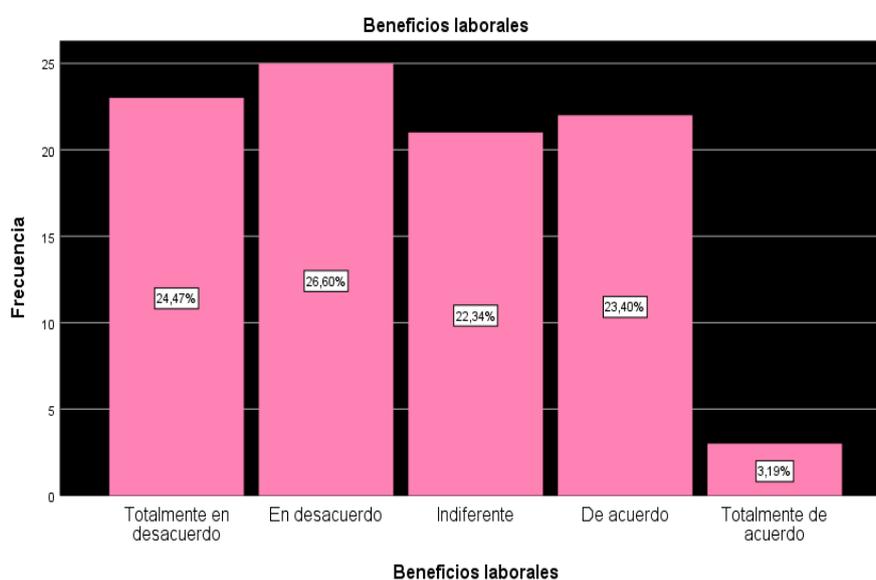
De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido evidenciar que la mayoría de los encuestados marcaron la opción (en desacuerdo), porque consideraron que el clima laboral dentro de la entidad no es el adecuado para que los trabajadores desempeñen bien su labor, por lo tanto, la atención que brindan no da buenos resultados hacia los clientes.

Tabla 4
Resultado promedio sobre los beneficios laborales

PROMEDIO				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
23	25	21	22	3
Total 94				

Nota: Elaboración según respuestas obtenidas

Figura 2
Resultado porcentual sobre los beneficios laborales



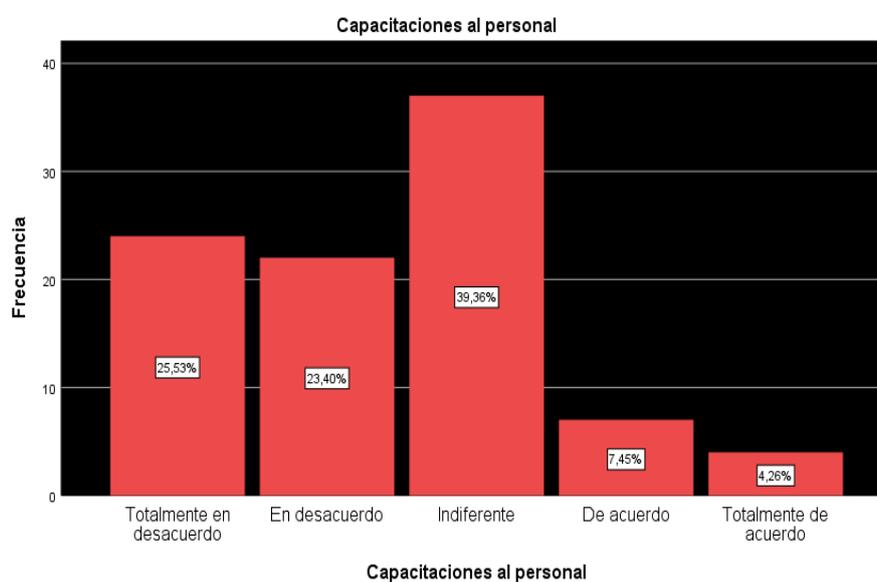
De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido evidenciar que la mayoría de los encuestados marcaron la opción (en desacuerdo), porque consideraron que dentro de su centro de labor no obtienen los beneficios laborales como corresponde, por lo cual no se sienten motivados, el cual está generando un nivel bajo de atención a los clientes que acuden a su centro de labor.

Tabla 5
Resultado promedio sobre las capacitaciones al personal

PROMEDIO				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
24	22	37	7	4
Total 94				

Nota: Elaboración según respuestas obtenidas

Figura 3
Resultado porcentual sobre las capacitaciones al personal



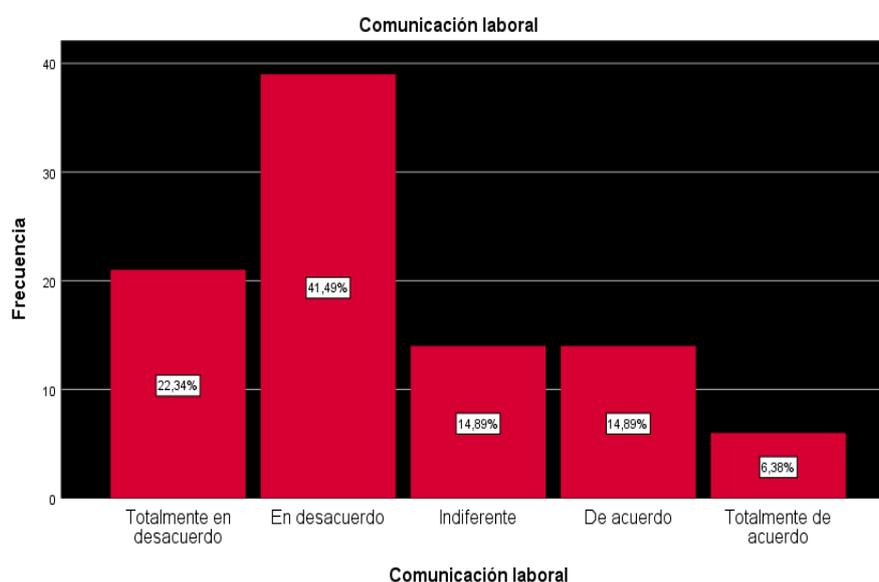
De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido evidenciar que la mayoría de los encuestados marcaron la opción (indiferente), porque consideraron que en su centro de trabajo no se realizan capacitaciones al personal, es así que los trabajadores no se consideran capaces muchas veces de desempeñar de forma eficiente su labor.

Tabla 6
Resultado promedio sobre la comunicación laboral

PROMEDIO				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21	39	14	14	6
Total 94				

Nota: Elaboración según respuestas obtenidas

Figura 4
Resultado porcentual sobre la comunicación laboral



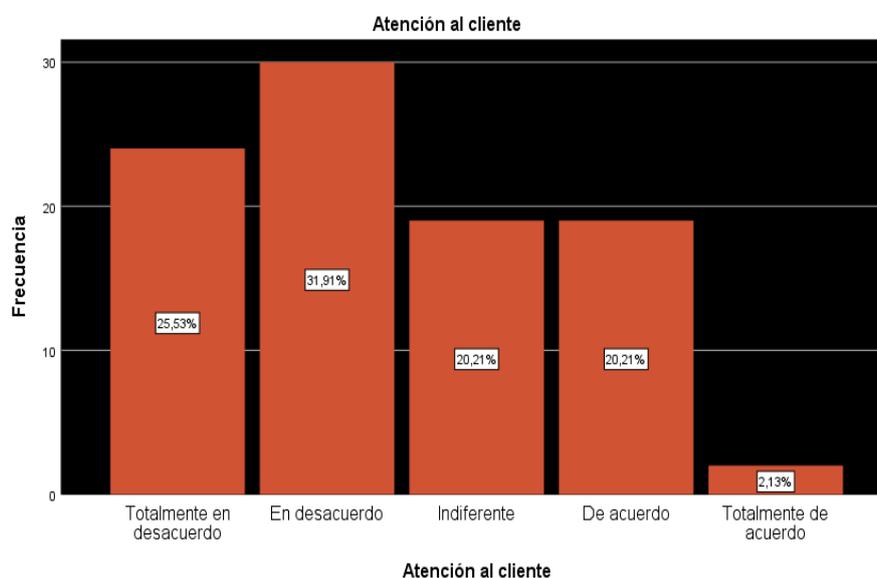
De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido evidenciar que la mayoría de los encuestados marcaron la opción (en desacuerdo), porque consideraron que dentro de su centro de labor no existe una buena comunicación laboral, por parte de los superiores hacia los trabajadores de menor rango, influyendo en ello la desmotivación para desempeñar su labor.

Tabla 7
Resultado promedio sobre la atención al cliente

PROMEDIO				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
24	30	19	19	2
Total 94				

Nota: Elaboración según respuestas obtenidas

Figura 5
Resultado porcentual sobre la atención al cliente



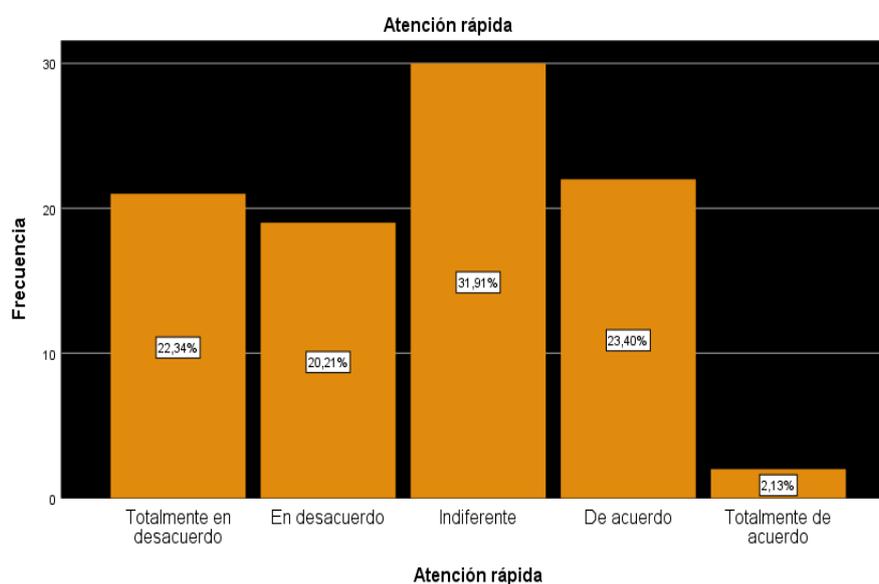
De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido evidenciar que la mayoría de los encuestados marcaron la opción (en desacuerdo), porque consideraron que dentro de su centro de labor no están brindando la atención al cliente de forma correcta, lo cual se ha venido arrastrando el problema por causa de muchos aspectos concernientes al clima laboral.

Tabla 8
Resultado promedio sobre la atención rápida

PROMEDIO				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21	19	30	22	2
Total 94				

Nota: Elaboración según respuestas obtenidas

Figura 6
Resultado porcentual sobre la atención rápida



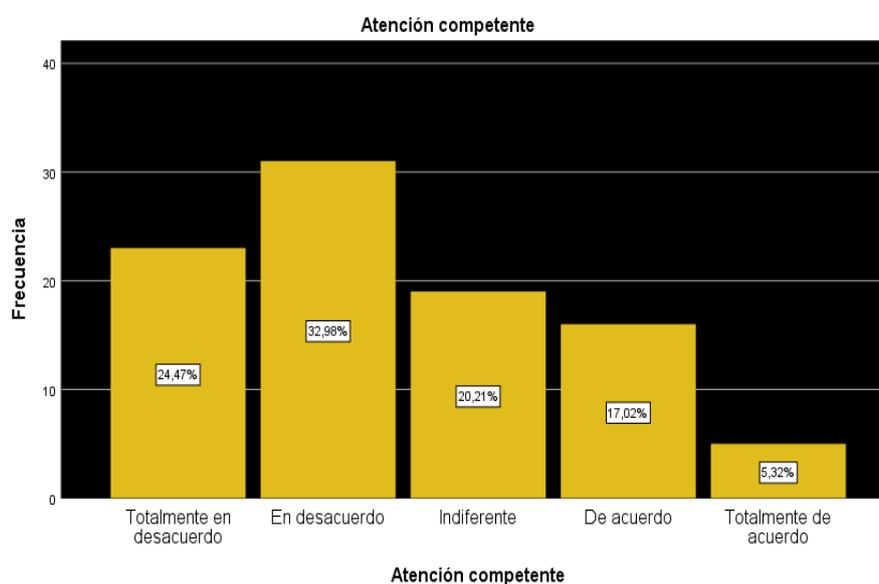
De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido evidenciar que la mayoría de los encuestados marcaron la opción (indiferente), porque consideraron que dentro de su centro de labor muchas veces los clientes sean quejados de que no se les brinda una atención rápida, y todo esto debido a la desmotivación que presentan los trabajadores y también por falta de capacitaciones para el trabajador pueda desempeñar bien su labor.

Tabla 9
Resultado promedio sobre la atención competente

PROMEDIO				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
23	31	19	16	5
Total 94				

Nota: Elaboración según respuestas obtenidas

Figura 7
Resultado porcentual sobre la atención competente



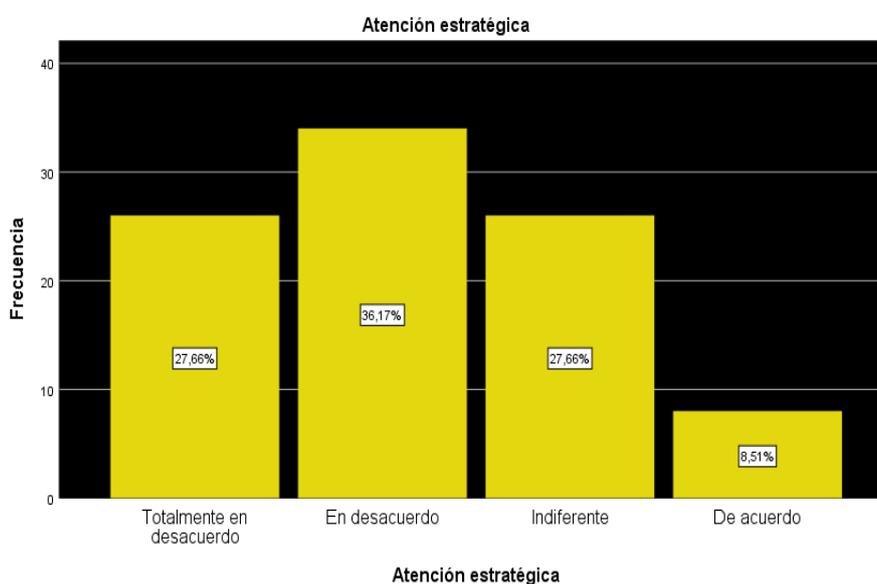
De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido evidenciar que la mayoría de los encuestados marcaron la opción (en desacuerdo), porque consideraron que dentro de su centro de labor no brindan atención competente al cliente y muchas veces es muy ambiguo la secuencia de atención que realizan.

Tabla 10
Resultado promedio sobre la atención estratégica

PROMEDIO			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Totalmente de acuerdo
26	34	26	8
Total 94			

Nota: Elaboración según respuestas obtenidas

Figura 8
Resultado porcentual sobre la atención estratégica



De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido evidenciar que la mayoría de los encuestados marcaron la opción (en desacuerdo), porque consideraron que dentro de su centro de labor no brindan atención estratégica ocasionado por la falta de capacitaciones y/o por la falta de un guía que pueda inducirlos a mejorar.

5.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 11
Escala de correlación

NIVEL DE RELACIÓN	
Positiva grande y perfecta	1
Positiva muy alta	0.9 a 0.99
Positiva alta	0.7 a 0.89
Positiva moderada	0.4 a 0.69
Positiva baja	0.2 a 0.39
Positiva muy baja	0.01 a 0.19
Nula	0
Negativa muy baja	-0.01 a -0,19
Negativa baja	-0.2 a -0.39
Negativa moderada	-0.4 a -0.69
Negativa alta	-0.7 a -0.89
Negativa muy alta	-0.9 a -0.99
Negativa grande y perfecta	-1

5.2.1 Hipótesis general

- (H1) Hipótesis alterna: El clima laboral se relaciona de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
- (H0) Hipótesis nula: El clima laboral NO se relaciona de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
- Nivel de correlación 0,05

Tabla 12
Relación clima laboral y atención al cliente

CLIMA LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
CORRELACIÓN – RHO SPEARMAN		
Nivel de correlación	Nivel de significancia	Muestra
0,994	0,000	94

Nota: según SPSS versión 26

De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico SPSS versión 26, el p valor es de 0,000 < 0,05 por el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe

relación directa entre el clima laboral y la atención al cliente, con un nivel de correlación de 0,994 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, se considera que mientras se tenga un buen clima laboral en la cooperativa de ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, entonces se va a poder brindar una mejor atención a los clientes que acuden a las instalaciones.

5.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

- (H1) Hipótesis alterna: Los beneficios laborales se relacionan de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
- (H0) Hipótesis nula: Los beneficios laborales NO se relacionan de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
- Nivel de correlación 0,05

Tabla 13
Relación beneficios laborales y atención al cliente

BENEFICIOS LABORALES Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
CORRELACIÓN – RHO SPEARMAN		
Nivel de correlación	Nivel de significancia	Muestra
0,991	0,000	94

Nota: según SPSS versión 26

De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico SPSS versión 26, el p valor es de 0,000 < 0,05 por el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación directa entre los beneficios laborales y la atención al cliente, con un nivel de correlación de 0,991 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, se considera que mientras se otorguen los beneficios laborales adecuados a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y

Crédito San Cristóbal de Huamanga, entonces se va a poder brindar una mejor atención a los clientes que acuden a las instalaciones.

Hipótesis específica 2

- (H1) Hipótesis alterna: Las capacitaciones al personal se relacionan de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
- (H0) Hipótesis nula: Las capacitaciones al personal NO se relacionan de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
- Nivel de correlación 0,05

Tabla 14
Relación capacitaciones al personal y atención al cliente

CAPACITACIONES AL PERSONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
CORRELACIÓN – RHO SPEARMAN		
Nivel de correlación	Nivel de significancia	Muestra
0,982	0,000	94

Nota: según SPSS versión 26

De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico SPSS versión 26, el p valor es de 0,000 < 0,05 por el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación directa entre las capacitaciones al personal y la atención al cliente, con un nivel de correlación de 0,982 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, se considera que mientras se realicen capacitaciones constantes para los trabajadores de la cooperativa de ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, entonces se va a poder brindar una mejor atención a los clientes que acuden a las instalaciones.

Hipótesis específica 3

- (H1) Hipótesis alterna: La comunicación laboral se relaciona de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
- (H0) Hipótesis nula: La comunicación laboral NO se relaciona de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022
- Nivel de correlación 0,05

Tabla 15
Relación comunicación laboral y atención al cliente

COMUNICACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
CORRELACIÓN – RHO SPEARMAN		
Nivel de correlación	Nivel de significancia	Muestra
0,986	0,000	94

Nota: según SPSS versión 26

De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico SPSS versión 26, el p valor es de 0,000 < 0,05 por el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación directa entre la comunicación laboral y la atención al cliente, con un nivel de correlación de 0,986 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, se considera que mientras se exista la adecuada comunicación laborales entre todos los trabajadores de la cooperativa de ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, entonces se va a poder brindar una mejor atención a los clientes que acuden a las instalaciones.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber realizado la investigación podemos mencionar que se han logrado alcanzar todos los objetivos trazados, así como lo demuestran las hipótesis de la investigación por lo que detallamos a continuación:

Objetivo general que fue determinar el nivel de correlación entre el clima laboral y la atención al cliente, fue logrado, siendo este demostrado con la hipótesis general que muestra un nivel de correlación de 0,994 entre ambas variables.

Objetivo específico 1 que fue determinar el nivel de correlación entre los beneficios laborales y la atención al cliente, fue logrado, siendo este demostrado con la hipótesis general que muestra un nivel de correlación de 0,991 entre ambas variables.

Objetivo específico 2 que fue determinar el nivel de correlación entre las capacitaciones al personal y la atención al cliente, fue logrado, siendo este demostrado con la hipótesis general que muestra un nivel de correlación de 0,982 entre ambas variables.

Objetivo específico 3 que fue determinar el nivel de correlación entre la comunicación laboral y la atención al cliente, fue logrado, siendo este demostrado con la hipótesis general que muestra un nivel de correlación de 0,986 entre ambas variables.

De acuerdo a la variable clima laboral en donde Gómez (2021) refiere que el clima laboral hace que los empleados tengan deseos de trabajar y asistir a sus oficinas, aun cuando el trabajo híbrido sea una opción en sus empresas, cuando las condiciones de trabajo proporcionan la motivación necesaria para mantener al equipo de trabajo en altos niveles de productividad, se puede decir que es un clima laboral óptimo, sus características están enfocados en los beneficios que se obtienen, las capacitaciones que se realizan y la comunicación que se mantiene dentro del centro de labor. Con el desarrollo de la investigación hemos podido

constatar que tiene toda la razón y que en la cooperativa no lo han estado aplicando, lo que trajo como consecuencia una mala atención al cliente

De acuerdo a la atención al cliente Moreno (2020) refirió que la atención al cliente es el proceso de resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva, esto puede hacerse por distintos medios de comunicación, siendo considerado la rapidez de atención, las estrategias de atención y el ser competente con lo que el cliente requiere. Y que en la investigación esto brilla por su ausencia debido a la falta de capacidad del personal y a su desánimo que presenta en su centro de labor.

Por lo mismo la investigación llevo a determinar que tanto el clima laboral y la atención al cliente es bajo dentro de la cooperativa y que una variable es consecuencia de la ausencia de otras variables, por lo mismo la investigación va ayudar a la cooperativa a mejorar las debilidades presentes.

Así también podemos discutir las conclusiones a las que se llegaron con las conclusiones a las que llego Alvarado & Casimiro (2022) en su investigación titulado *“El clima laboral en el área de atención al cliente de la empresa Contac Servicie S.A.C en el distrito de Ate – 2017”* quien concluye que la atención al cliente está basada en las deficiencias que se presentan dentro de la entidad, por consiguiente el clima laboral juega un papel muy importante para hacer que este problema mejore, y que debe ser solucionado a tiempo antes que este problema genere pérdidas de clientes y económicas, también la investigación de Panca (2016) en su investigación que fue titulado *“Clima laboral y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá”* donde concluyo que el desempeño laboral no esta vinculado solo al clima laboral, tambien es importante tener en cuenta la capacidad de los trabajadores, ya que ambos van de la mano, porque un buen clima laboral no mejorar el desempeño de lo strabajadores si estos siguen presentando deficiencias intelectuales, en

cambio si el conocimiento del trabajador es superior el clima laboral si logrará, ser un medio que ayude a demostrar su intelectualidad laboral al trabajador. También tenemos la investigación de Novoa & Regalado (2017) en su investigación titulado “*Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa -Piura y Chiclayo*” donde concluye que Acerca del diagnóstico estratégico de la empresa, podemos decir que utiliza una estrategia de diferenciación y su propuesta de valor está basada en la seguridad. Asimismo, también se enfocan en la calidad de servicio y la atención; sin embargo, consideramos que dentro de su estructura esta área debería tener mayor importancia de la que tiene actualmente.

Por lo tanto, podemos mencionar que la investigación es corroborada por otros investigadores, es así que servirá para la comunidad científica administrativa y será de gran apoyo para el desarrollo de nuevas investigaciones.

CONCLUSIONES

En el desarrollo de la investigación se ha podido evidenciar que dependiendo del clima laboral se obtendrá el resultado de la atención al cliente, es por ello que se aceptado la hipótesis alterna y se ha rechazado la hipótesis nula en todos los resultados, paralo cual mencionamos las conclusiones más importantes:

1. Existe relación directa entre el clima laboral y la atención al cliente, con un nivel de correlación de 0,994 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, se considera que mientras se tenga un buen clima laboral en la cooperativa de ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, entonces se va a poder brindar una mejor atención a los clientes que acuden a las instalaciones.
2. Existe relación directa entre los beneficios laborales y la atención al cliente, con un nivel de correlación de 0,991 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, se considera que mientras se otorguen los beneficios laborales adecuados a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, entonces se va a poder brindar una mejor atención a los clientes que acuden a las instalaciones.
3. Existe relación directa entre las capacitaciones al personal y la atención al cliente, con un nivel de correlación de 0,982 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, se considera que mientras se realicen capacitaciones constantes para los trabajadores de la cooperativa de ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, entonces se va a poder brindar una mejor atención a los clientes que acuden a las instalaciones.
4. Existe relación directa entre la comunicación laboral y la atención al cliente, con un nivel de correlación de 0,986 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, se considera que mientras se exista la adecuada comunicación laborales entre todos los trabajadores de la cooperativa de ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, entonces se va a poder brindar una mejor atención a los clientes que acuden a las instalaciones.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal, tener en cuenta el clima laboral actual que se vive dentro de sus instalaciones y determinar si es el adecuado para que los trabajadores desempeñen su labor de forma adecuada, Asimismo al ser útil la investigación se sugiere publicar los resultados obtenidos para que estos sean favorables a otras entidades donde puedan ser aplicadas
2. Se recomienda al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal, otorgarles a los trabajadores todos sus beneficios laborales, para que así ellos se sientan seguros y puedan trabajar motivados. Asimismo, se les recomienda tener cuidado con aplicar los resultados de forma correcta ya que de no hacerlo podrían no obtener los resultados esperados.
3. Se recomienda al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal realizar capacitaciones de forma constante a sus trabajadores para que ellos puedan estar al día con los nuevos enfoques, tecnológicos que influyen mejores calidades de atención a los clientes.
4. Se recomienda al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal mantener una comunicación constante con los trabajadores y del mismo modo se puede realizar una charla motivacional todos los días. Por lo mismo deben llevar adelante la aplicación de los resultados de esta investigación y proponer a los practicantes realizar nuevas investigaciones que ayuden en la mejora de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, V., Michelly Y., & Casimiro, C., Luis A. (2022). El clima laboral en el área de atención al cliente de la empresa Contac Service S.A.C en el distrito de Ate—2017 [Universidad Nacional de Educación].
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7246/El%20clima%20laboralen%20el%20C3%A1rea%20de%20atenci%20al%20cliente.pdf?sequence=1>
- Bizneo, E. (2022). Once Concejos para mejorar el clima laboral en la oficina.
https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/#Que_es_el_clima_laboral
- Carrasco, D. S. (2016). Metodología de la Investigación Científica (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Castañeda, V., Daniela. (2016). Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa concreteras granizo. [Pontifica Universidad Católica del Ecuador].
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Delgado, B., Ana, & Saltos, Ávila, Verónica. (2018). Análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en COAC Cámara de Comercio del Cantón Bolívar [Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Feliz López].
<https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/922/TAE147.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, D. A., Milagros, & López, D. la C., Ada. (2019). El clima laboral y su influencia en la atención al cliente en la escuela de posgrado de la universidad nacional agraria la Molina -2016. Universidad Peruana de las Américas.

- Garduño, G., María. (2018). Encuesta del clima laboral del personal sindicalizado y no sindicalizado de una empresa química del parque industrial Lerma. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Gómez, D. (2021). Clima laboral, definiciones, importancia, factores y tipos. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). Metodología de la Investigación (6°). MacGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. MCGRAW-HILL.
- Jimenes, T., Karen. (2020). Influencia del clima organización en la satisfacción de los usuarios del servicio de atención de la empresa Coomeva EPS sede Cartagena de Indias. Universidad de Cartagena.
- Moreno, J. (2020). Que es la atención al cliente y como mejorarla. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>
- Novoa, C., Mayte, & Regalado, C., Teresa. (2017). Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa -Piura y Chiclayo. Universidad de Piura.
- Panca, M., Clodomiro. (2016). Clima laboral y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá [Universidad San Pedro]. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2116/Tesis_45111.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pisfil, S., Christian. (2017). Clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en la Universidad de Lambayeque, año 2014 [Universidad de Lambayeque]. <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/90/3/TESIS%20-%20CLIMA%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20C>

ALIDAD%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CLIENTE%20EN%20LA%20
UNIVERSIDAD%20DE%20L.pdf

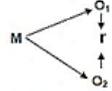
Salazar, A., Janet. (2018). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A. [Universidad Espíritu Santo]. <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2923/1/SALAZAR%20ALCIVAR%20JANET%20KARINE.pdf>

Valderrama, M. S. (2017). Metodología del trabajo universitario (2°). Editorial San Marcos EIR.

Valderrama, M., Santiago, & Jaimes, V., Carlos. (2019). El desarrollo de la tesis (Primera). San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz del instrumento

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Metodología
¿Cómo se relaciona el clima laboral con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022?	Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022	El clima laboral se relaciona de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022	Variable 1: Clima laboral Dimensiones: D1: Beneficios laborales D2: Capacitaciones al personal D3: Comunicación laboral Variable 2: Atención al cliente Dimensiones: D1: Atención rápida D2: Atención competente D3: Atención estratégica	Enfoque: Cuantitativo Método: Científico Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Esquema:  Donde: M = Muestra O ₁ = Observación de la V.1. O ₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Cómo se relacionan los beneficios laborales con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022?	Determinar la relación que existe entre los beneficios laborales y la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022	Los beneficios laborales se relacionan de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022		
¿Cómo se relaciona las capacitaciones al personal con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022?	Determinar la relación que existe entre las capacitaciones al personal y la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022	Las capacitaciones al personal se relacionan de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022		

¿Cómo se relaciona la comunicación laboral con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022?	Determinar la relación que existe entre la comunicación laboral y la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022	La comunicación laboral se relaciona de forma directa con la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Clima laboral	Gómez (2021) refiere que El clima laboral es el ambiente donde trabaja el empleado, dentro de ello se encuentran las condiciones que proporcionan el incentivo de poder trabajar de forma placentera y que el trabajador se sienta a gusto para poder desempeñar y productivo en el desempeño de sus funciones, sus características están enfocados en los beneficios que se obtienen, las capacitaciones que se realizan y la comunicación que se mantiene dentro del centro de labor. (p.5)	Se realizo una escala de tipo Likert compuesto por 12 preguntas, para medir las siguientes dimensiones: Beneficios laborales, capacitación al personal y la comunicación laboral.	D1: Beneficios laborales	Sueldo adecuado	Escala ordinal
				Horario flexible	
				Compensaciones	
			D2: Capacitaciones al personal	Inducciones	
				Actualizaciones	
				Mejora constante	
			D3: Comunicación laboral	Información relevante	
				Correo electrónico	
				Boletín informativo	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2: Atención al cliente	Moreno (2020) refiere que La atención al cliente es el proceso de resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva, esto puede hacerse por distintos medios de comunicación, siendo considerado la rapidez de atención, las estrategias de atención y el ser competente con lo que el cliente requiere. (p.4)	Se realizó una escala de tipo Likert compuesto por 12 preguntas, para medir las siguientes dimensiones: Atención rápida, competente y estratégica	D1: Atención rápida	Aceleración de los procesos	Escala ordinal
				Tecnología	
				Disponibilidad de atención	
			D2: Atención competente	Brindar soluciones	
				Asesoramiento	
				Satisfacción	
			D3: Atención estratégica	Beneficio para los clientes	
				Resolver necesidades	
				Atención de excelencia	

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Preguntas	Escala tipo likert
V1: Clima laboral	Beneficios laborales	Sueldo adecuado	1	El sueldo que reciben los trabajadores es el adecuado para todos ellos	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
			2	El sueldo de los trabajadores no amerita beneficios laborales extras	
		Horario flexible	3	Se tiene horarios flexibles para cada trabajador	
		Compensaciones	4	Se realizan compensaciones de forma semanal para todos los trabajadores	
	Capacitaciones al personal	Inducciones	5	Se envía a los trabajadores a realizar inducciones para mejorar su capacidad	
			6	Se realiza capacitaciones al personal que brinda atención a los clientes de forma constante	
		Actualizaciones	7	Se mantiene a los trabajadores actualizados con las nuevas formas de créditos que se debe brindar a los clientes	
		Mejora constante	8	Se realiza una mejora constante en cada área y de forma mensual	
	Comunicación laboral	Información relevante	9	Cuando se pretenden realizar cambios dentro de la COOPAC San Cristóbal se informa al personal con anticipación	
		Correo electrónico	10	Todo el personal es comunicado vía correo electrónico sobre los posibles cambios que se pretenden realizar en la empresa.	
		Boletín informativo	11	Se cuenta con un boletín informativo dentro de la cooperativa	
			12	El personal informa mediante el boletín informativo de todas las funciones que se realizan y que se pretenden realizar dentro de la cooperativa	

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Preguntas	Escala tipo likert
V2: Atención al cliente	D1: Atención rápida	Aceleración de los procesos	1	Existe deficiencias dentro de la cooperativa para acelerar los procesos de préstamos para los clientes.	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
		Tecnología	2	La tecnología ayuda a mejorar la atención para el cliente	
		Disponibilidad de atención	3	Se cuenta con atención disponible según lo que el cliente requiera	
			4	La atención para cada cliente es realizada de forma rápida	
	D2: Atención competente	Brindar soluciones	5	Se logran solucionar los problemas que se presenten con los clientes	
		Asesoramiento	6	Se logra asesorar a cada cliente antes que este solicite algún préstamo	
		Satisfacción	7	Todos los clientes se encuentran satisfechos por la atención brindada	
			8	Se cuenta con atención competente dentro del servicio al cliente	
	D3: Atención estratégica	Beneficio para los clientes	9	Los clientes reciben beneficios cuando sus préstamos son mayores a montos establecidos	
		Resolver necesidades	10	La cooperativa resuelve las necesidades de todos sus clientes	
		Atención de excelencia	11	Se cuenta con atención estratégicas para clientes que por primera vez solicitan prestamos	
			12	La atención que brindan los trabajadores que se encuentran relacionados de forma directa con los clientes es considerada un atención de excelencia	

Anexo 4: Instrumentos de investigación

INFORMACION GENERAL

Lea determinadamente cada pregunta y marque en el casillero que usted considere el adecuado, asimismo se le pide su completa sinceridad al momento de rellenar el cuestionario ya que se le garantiza que usted no presentara ningún inconveniente con su centro de labor ya que se le garantiza que la investigación es de manera anónima.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	El sueldo que reciben los trabajadores es el adecuado para todos ellos					
02	El sueldo de los trabajadores no amerita beneficios laborales extras					
03	Se tiene horarios flexibles para cada trabajador					
04	Se realizan compensaciones de forma semanal para todos los trabajadores					
05	Se envía a los trabajadores a realizar inducciones para mejorar su capacidad					
06	Se realiza capacitaciones al personal que brinda atención a los clientes de forma constante					
07	Se mantiene a los trabajadores actualizados con las nuevas formas de créditos que se debe brindar a los clientes					
08	Se realiza una mejora constante en cada área y de forma mensual					
09	Cuando se pretenden realizar cambios dentro de la COOPAC San Cristóbal se informa al personal con anticipación					
10	Todo el personal es comunicado vía correo electrónico sobre los posibles cambios que se pretenden realizar en la empresa.					
11	Se cuenta con un boletín informativo dentro de la cooperativa					
12	El personal informa mediante el boletín informativo de todas las funciones que se					

realizan y que se pretenden realizar dentro de la cooperativa					
---------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE ATENCIÓN AL CLIENTE

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	Existe deficiencias dentro de la cooperativa para acelerar los procesos de préstamos para los clientes.					
02	La tecnología ayuda a mejorar la atención para el cliente					
03	Se cuenta con atención disponible según lo que el cliente requiera					
04	La atención para cada cliente es realizada de forma rápida					
05	Se logran solucionar los problemas que se presenten con los clientes					
06	Se logra asesorar a cada cliente antes que este solicite algún préstamo					
07	Todos los clientes se encuentran satisfechos por la atención brindada					
08	Se cuenta con atención competente dentro del servicio al cliente					
09	Los clientes reciben beneficios cuando sus préstamos son mayores a montos establecidos					
10	La cooperativa resuelve las necesidades de todos sus clientes					
11	Se cuenta con atención estratégicas para clientes que por primera vez solicitan prestamos					
12	La atención que brindan los trabajadores que se encuentran relacionados de forma directa con los clientes es considerada una atención de excelencia					

Anexo 5: Validez de expertos

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

VARIABLE – CLIMA LABORAL

Nº	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	El sueldo que reciben los trabajadores es el adecuado para todos ellos	4	4	4	4
02	El sueldo de los trabajadores no amerita beneficios laborales extras	4	4	4	4
03	Se tiene horarios flexibles para cada trabajador	4	4	4	4
04	Se realizan compensaciones de forma semanal para todos los trabajadores	4	4	4	4
05	Se envía a los trabajadores a realizar inducciones para mejorar su capacidad	4	4	4	4
06	Se realiza capacitaciones al personal que brinda atención a los clientes de forma constante	4	4	4	4
07	Se mantiene a los trabajadores actualizados con las nuevas formas de créditos que se debe brindar a los clientes	4	4	4	4
08	Se realiza una mejora constante en cada área y de forma mensual	4	4	4	4
08	Cuando se pretenden realizar cambios dentro de la COOPAC San Cristóbal se informa al personal con anticipación	4	4	4	4

10	Todo el personal es comunicado vía correo electrónico sobre los posibles cambios que se pretenden realizar en la empresa.	4	4	4	4
11	Se cuenta con un boletín informativo dentro de la cooperativa	4	4	4	4
12	El personal informa mediante el boletín informativo de todas las funciones que se realizan y que se pretenden realizar dentro de la cooperativa	4	4	4	4

VARIABLE – ATENCION AL CLIENTE

N°	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	Existe deficiencias dentro de la cooperativa para acelerar los procesos de préstamos para los clientes.	4	4	4	4
02	La tecnología ayuda a mejorar la atención para el cliente	4	4	4	4
03	Se cuenta con atención disponible según lo que el cliente requiera	4	4	4	4
04	La atención para cada cliente es realizada de forma rápida	4	4	4	4
05	Se logran solucionar los problemas que se presenten con los clientes	4	4	4	4
06	Se logra asesorar a cada cliente antes que este solicite algún préstamo	4	4	4	4
07	Todos los clientes se encuentran satisfechos por la atención brindada	4	4	4	4
08	Se cuenta con atención competente dentro del servicio al cliente	4	4	4	4
09	Los clientes reciben beneficios cuando sus préstamos son mayores a montos establecidos	4	4	4	4
10	La cooperativa resuelve las necesidades de todos sus clientes	4	4	4	4
11	Se cuenta con atención estratégicas para clientes que por primera vez solicitan prestamos	4	4	4	4
12	La atención que brindan los trabajadores que se encuentran relacionados de forma directa con los clientes es considerada una atención de excelencia	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	OBSERVACIONES
Michael Rojas Vega	Magister	CALIFICACION PROMEDIO 4	El instrumento si cumple con los criterios establecidos
Firma y sello del Validador en señal de conformidad	➔	 Mag. Michael Rojas Vega LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD. 02426	

Huancayo 05 de abril del 2023

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	4.No cumple con el criterio 5.Nivel bajo 6.Nivel moderado 4. Nivel alto	5.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5.No cumple con el criterio 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	5.El ítem no es claro 6.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5.No cumple con el criterio 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 5.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 6.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5.No cumple con el criterio. 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	5.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7.El ítem es relativamente importante 8.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

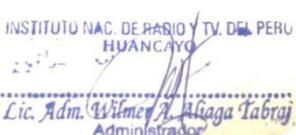
VARIABLE – CLIMA LABORAL

Nº	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	El sueldo que reciben los trabajadores es el adecuado para todos ellos	4	4	4	4
02	El sueldo de los trabajadores no amerita beneficios laborales extras	4	4	4	4
03	Se tiene horarios flexibles para cada trabajador	4	4	4	4
04	Se realizan compensaciones de forma semanal para todos los trabajadores	4	4	4	4
05	Se envía a los trabajadores a realizar inducciones para mejorar su capacidad	4	4	4	4
06	Se realiza capacitaciones al personal que brinda atención a los clientes de forma constante	4	4	4	4
07	Se mantiene a los trabajadores actualizados con las nuevas formas de créditos que se debe brindar a los clientes	4	4	4	4
08	Se realiza una mejora constante en cada área y de forma mensual	4	4	4	4
08	Cuando se pretenden realizar cambios dentro de la COOPAC San Cristóbal se informa al personal con anticipación	4	4	4	4

10	Todo el personal es comunicado vía correo electrónico sobre los posibles cambios que se pretenden realizar en la empresa.	4	4	4	4
11	Se cuenta con un boletín informativo dentro de la cooperativa	4	4	4	4
12	El personal informa mediante el boletín informativo de todas las funciones que se realizan y que se pretenden realizar dentro de la cooperativa	4	4	4	4

VARIABLE – ATENCION AL CLIENTE

N°	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	Existe deficiencias dentro de la cooperativa para acelerar los procesos de préstamos para los clientes.	4	4	4	4
02	La tecnología ayuda a mejorar la atención para el cliente	4	4	4	4
03	Se cuenta con atención disponible según lo que el cliente requiera	4	4	4	4
04	La atención para cada cliente es realizada de forma rápida	4	4	4	4
05	Se logran solucionar los problemas que se presenten con los clientes	4	4	4	4
06	Se logra asesorar a cada cliente antes que este solicite algún préstamo	4	4	4	4
07	Todos los clientes se encuentran satisfechos por la atención brindada	4	4	4	4
08	Se cuenta con atención competente dentro del servicio al cliente	4	4	4	4
09	Los clientes reciben beneficios cuando sus préstamos son mayores a montos establecidos	4	4	4	4
10	La cooperativa resuelve las necesidades de todos sus clientes	4	4	4	4
11	Se cuenta con atención estratégicas para clientes que por primera vez solicitan préstamos	4	4	4	4
12	La atención que brindan los trabajadores que se encuentran relacionados de forma directa con los clientes es considerada una atención de excelencia	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	OBSERVACIONES
Aliaga Tabraj Wilmer A	Magister	CALIFICACION PROMEDIO 4	El instrumento no necesita mejoras
Firma y sello del Validador en señal de conformidad			

Huancayo 05 de abril del 2023

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	7.No cumple con el criterio 8.Nivel bajo 9.Nivel moderado 4. Nivel alto	9.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 10.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 11.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 12.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9.No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9.El ítem no es claro 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9.No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9.No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El ítem es relativamente importante 12. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

VARIABLE – CLIMA LABORAL

Nº	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	El sueldo que reciben los trabajadores es el adecuado para todos ellos	4	4	4	4
02	El sueldo de los trabajadores no amerita beneficios laborales extras	4	4	4	4
03	Se tiene horarios flexibles para cada trabajador	4	4	4	4
04	Se realizan compensaciones de forma semanal para todos los trabajadores	4	4	4	4
05	Se envía a los trabajadores a realizar inducciones para mejorar su capacidad	4	4	4	4
06	Se realiza capacitaciones al personal que brinda atención a los clientes de forma constante	4	4	4	4
07	Se mantiene a los trabajadores actualizados con las nuevas formas de créditos que se debe brindar a los clientes	4	4	4	4
08	Se realiza una mejora constante en cada área y de forma mensual	4	4	4	4
08	Cuando se pretenden realizar cambios dentro de la COOPAC San Cristóbal se informa al personal con anticipación	4	4	4	4

10	Todo el personal es comunicado vía correo electrónico sobre los posibles cambios que se pretenden realizar en la empresa.	4	4	4	4
11	Se cuenta con un boletín informativo dentro de la cooperativa	4	4	4	4
12	El personal informa mediante el boletín informativo de todas las funciones que se realizan y que se pretenden realizar dentro de la cooperativa	4	4	4	4

VARIABLE – ATENCION AL CLIENTE

N°	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	Existe deficiencias dentro de la cooperativa para acelerar los procesos de préstamos para los clientes.	4	4	4	4
02	La tecnología ayuda a mejorar la atención para el cliente	4	4	4	4
03	Se cuenta con atención disponible según lo que el cliente requiera	4	4	4	4
04	La atención para cada cliente es realizada de forma rápida	4	4	4	4
05	Se logran solucionar los problemas que se presenten con los clientes	4	4	4	4
06	Se logra asesorar a cada cliente antes que este solicite algún préstamo	4	4	4	4
07	Todos los clientes se encuentran satisfechos por la atención brindada	4	4	4	4
08	Se cuenta con atención competente dentro del servicio al cliente	4	4	4	4
09	Los clientes reciben beneficios cuando sus préstamos son mayores a montos establecidos	4	4	4	4
10	La cooperativa resuelve las necesidades de todos sus clientes	4	4	4	4
11	Se cuenta con atención estratégicas para clientes que por primera vez solicitan préstamos	4	4	4	4
12	La atención que brindan los trabajadores que se encuentran relacionados de forma directa con los clientes es considerada una atención de excelencia	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	OBSERVACIONES
Cárdenas Tapia Víctor Renzo	Doctor	CALIFICACION PROMEDIO 4	El instrumento esta conforme a lo requerido
Firma y sello del Validador en señal de conformidad			

Huancayo 05 de abril del 2023

Anexo 6: Base de datos de las encuestas realizadas

Muestra	CLIMA LABORAL											
	Beneficios laborales				D2: Capacitaciones al personal				D2: Comunicación laboral			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
21	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
22	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
23	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
24	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
25	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
26	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
27	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
28	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
29	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
30	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
31	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
32	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
33	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
34	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
35	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
36	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
37	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
38	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
39	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2
40	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2

Muestra	ATENCIÓN AL CLIENTE											
	D1: Atención rápida				D2: Atención competente				D3: Atención estratégica			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
23	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1
24	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1
25	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1
26	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1
27	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2
28	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2
29	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2
30	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2
31	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2
32	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2
33	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2
34	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2
35	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2
36	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2
37	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
38	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
39	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
40	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2

41	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
42	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
43	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
44	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
45	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
46	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
47	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
48	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
49	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2
50	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2
51	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2
52	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2
53	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2
54	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2
55	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
56	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
57	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
58	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
59	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
60	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
61	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
62	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
63	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
64	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
65	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
66	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
67	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
68	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2
69	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2
70	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2
71	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	2
72	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	2
73	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	2
74	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2
75	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2
76	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2
77	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2
78	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2
79	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2
80	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2
81	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2
82	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2
83	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
90	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	2
91	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
92	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
93	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
94	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4

Anexo 7: Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITO: autorización de aplicación de instrumento de recolección de datos en la estación de servicios de Cooperativa de Ahorro y Crédito de San Cristóbal de Huamanga.

Señor(a): Michael Fernández Llamocca
Administrador de Ahorro y Crédito Huamanga

Yo, Bach. NERTHA GIOVANELLA MALDONADO TINEO con DNI. N°43025193 y con código de matrícula H06309D, así mismo Bach. YADIRA SELENY QUISPE GAMARRA identificado con DNI. N°74134530 y con código de matrícula H03276A ambos egresados de la carrera de Administración y Sistemas.

Que, al estar en la etapa de desarrollo de mi proyecto de investigación, titulado **Clima Laboral y Atención al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho**; para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, solicito a Usted se sirva autorizar a la suscrita para poder aplicar el instrumento de investigación que sea necesario para la obtención de información y procesamiento de datos para la realización del trabajo de investigación, el cual se realizara en forma anónima a los profesionales administrativos, oficinas y demás áreas.

Por lo expuesto

Solicito dar una carta de respuesta con autorización para concluir la investigación de mi tesis.

Huancayo, 29 de marzo del 2023

Bach NERTHA GIOVANELLA MALDONADO TINEO
DNI. N° 43025193

Bach. YADIRA SELENY QUISPE GAMARRA
DNI. 74134530

Anexo 8: Fotos de aplicación del instrumento

