



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN
AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS
MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES
DE LA CIUDAD DE JULIACA – 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDITH LITZA GUTIERREZ CHIPANA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN
AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS
MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES
DE LA CIUDAD DE JULIACA – 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDITH LITZA GUTIERREZ CHIPANA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)

**RESOLUCIÓN N° 545-2024-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 04 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-14226 de fecha 02 de octubre de 2024, del **Bach. EDITH LITZA GUTIERREZ CHIPANA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. EDITH LITZA GUTIERREZ CHIPANA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2024, presentado por el (la) **Bach. EDITH LITZA GUTIERREZ CHIPANA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

Decanatura

Interesado (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. S. L. Luján Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N.º 1317-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 03 de diciembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-17470 de fecha 25-11-2024 de **EDITH LITZA GUTIERREZ CHIPANA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (Ia) bachiller: **EDITH LITZA GUTIERREZ CHIPANA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | |
|-------------------|---------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE |
| * 1er. MIEMBRO | : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| * 2do. MIEMBRO | : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * ASESOR DE TESIS | : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | |
|---------|----------------------------------|
| * Lugar | : salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : jueves 05 de diciembre de 2024 |
| * Hora | : 12:00 am |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.





RESOLUCIÓN N° 386-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 23 de agosto 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-10925** de fecha 19 de agosto del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. EDITH LITZA GUTIERREZ CHIPANA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2024**, presentado por el (la) **Bach. EDITH LITZA GUTIERREZ CHIPANA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Sc. S. Eteimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
Decanatura



CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	14%
2	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA – 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Edith Litza Gutierrez Chipana
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75308237
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-5146-2873
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Robbins Flores Aguilar
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Benigno Callata Quíspe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Leopoldo Wenceslao Condori Cari
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Roberto Paye Colquehuanca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Cooperativa de servicios Múltiples Grope Virgen de las Mercedes</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca</p> <p>Longitud: 15.482788 Latitud: 70.15264</p> <p>Url Maps https://maps.app.goo.gl/GQsxNOYBBQMbNVAh6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2024 – diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Administración y Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</p> <p>Teoría Organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

[Signature]
Dr. Sc. S. L. Luján Aguirre Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo EDITH LITZA GUTIERREZ CHIPANA, identificado con DNI Nro. 75308237 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA

COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES

DE LA CIUDAD DE JULIACA – 2024

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

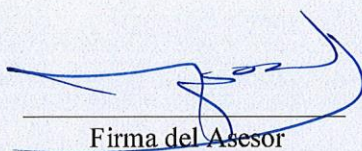
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

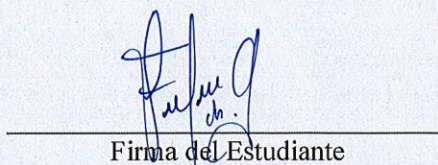
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 11 de diciembre del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Agradezco a Dios por brindarme la fuerza y las ocasiones que me han permitido alcanzar este punto. mis progenitores, quienes con su cariño, respaldo inquebrantable y dedicación continua me han motivado a lograr mis objetivos. Agradezco profundamente a todas las personas cercanas y queridas que han depositado su confianza en mí, motivándome a seguir adelante y concluir este proyecto. Su apoyo y aliento en los momentos difíciles han sido una fuente continua de inspiración y fuerza.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Cooperativa de Servicios Múltiples GROPE Virgen de las Mercedes de Juliaca por abrirme sus puertas y permitirme llevar a cabo esta investigación en su institución. A sus trabajadores y colaboradores, quienes compartieron su tiempo y experiencias, fundamentales para el desarrollo de esta tesis.

de manera especial, expreso mi Quiero expresar mi agradecimiento hacia mi tutor de tesis, por su valiosa orientación, sabios consejos y gran paciencia durante todo este trayecto académico.

A todos mis docentes, quienes me formaron y me brindaron las herramientas necesarias para culminar esta etapa con éxito.

Finalmente, a mis compañeros de estudio, por el apoyo mutuo, la camaradería y los aprendizajes compartidos que enriquecieron mi formación profesional.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Delimitación de la investigación	15
1.2.1. Delimitación espacial	15
1.2.2. Delimitación social.....	15
1.2.3. Delimitación temporal	16
1.3. Formulación del problema.....	16
1.3.1. Problema general	16
1.3.2. Problemas específicos	16
1.4. Justificación del estudio	16



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general 18

2.2. Objetivos específicos 18

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación..... 19

3.1.1. A nivel internacional 19

3.1.2. A nivel nacional..... 21

3.1.3. A nivel local 22

3.2. Bases teóricas 23

3.2.1. Clima organizacional..... 23

3.2.2. Calidad de atención 28

3.3. Marco conceptual 33

3.3.1. Clima organizacional..... 33

3.3.2. Calidad de atención 33

3.3.3. Satisfacción..... 33

3.3.4. Eficacia 34

3.3.5. Imagen Institucional 34

3.3.6. Capacitación 34

3.3.7. Incentivos 34

3.3.8. Estándares de Desempeño 34

3.3.9. Motivación..... 34

3.3.10. Valores..... 35

3.3.11. Creencias 35



3.3.12. Costumbres 35

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general 36
4.2. Hipótesis específicas 36
4.3. Variables 36
4.4. Operacionalización de variables 37

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 38
5.2. Método aplicado a la investigación 38
5.3. Tipo de investigación 38
5.4. Nivel de investigación 39
5.5. Diseño de investigación 39
5.6. Población y muestra 39
3.6.1. Población 39
3.6.2. Muestra 39
5.7. Técnicas e instrumento 40
3.7.1. Técnica 40
3.7.2. Instrumento 40
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento 40
3.8.1. Confiabilidad 40
3.8.2. Validez 40
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos 40
5.10. Contrastación de hipótesis 41



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	47
6.2. Discusión de resultados	53
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	64
Matriz de consistencia	65
Matriz de datos	68
Instrumento.....	69
Evidencia del Recojo de Datos	73



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	37
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento	40
Tabla 3. Prueba de Tau b de la HG.....	42
Tabla 4. Prueba de Tau b de la HE1	43
Tabla 5. Prueba de Tau b de la HE2	44
Tabla 6. Prueba de Tau b de la HE3	46
Tabla 7. Resultados de la normalidad de los datos.....	47
Tabla 8. Baremo de correlaciones	48
Tabla 9. Correlación entre el clima organizacional y la calidad de atención	48
Tabla 10. Correlación entre la capacitación y la calidad de atención.....	50
Tabla 11. Correlación entre los incentivos y la calidad de atención	51
Tabla 12. Correlación entre los estándares de desempeño y la calidad de atención	52



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre el clima organizacional y la calidad de atención.. 49

Figura 2. Diagrama de dispersión entre la capacitación y la calidad de atención 50

Figura 3. Diagrama de dispersión entre los incentivos y la calidad de atención 51

Figura 4. Diagrama de dispersión entre los estándares de desempeño y la calidad de atención
..... 52



RESUMEN

El título de esta tesis es: "clima organizacional y calidad de atención al cliente en la cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen de las Mercedes de Juliaca en el año 2024". Con el propósito de explorar la conexión entre el ambiente laboral y la excelencia en el servicio al cliente en la cooperativa de servicios múltiples, se llevó a cabo esta investigación. Con el fin de lograr esta meta, se empleó un enfoque basado en números, un nivel de correlación, y un diseño no de experimentación. En el estudio participaron 118 miembros de la cooperativa "Virgen de las Mercedes" en Juliaca. Se utilizó un cuestionario como herramienta de investigación, y su fiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,873, lo que indica una alta confiabilidad en los resultados. El coeficiente de Rho alcanzó un valor de 0,763, mientras que el tau b de Kendall presentó un valor de p de 0,000. Estos resultados demuestran una fuerte correlación positiva entre las variables analizadas. En consecuencia, se concluyó que el clima organizacional está estrechamente relacionado con la calidad de atención al cliente en la cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen de las Mercedes en la ciudad de Juliaca, 2024.

Palabras clave: Clima organizacional, atención al cliente



ABSTRACT

The title of this thesis is: "organizational climate and quality of customer service in the multiple services cooperative Grope Virgen de las Mercedes de Juliaca in the year 2024". With the purpose of exploring the connection between the work environment and excellence in customer service in the multi-service cooperative, this research was carried out. In order to achieve this goal, a numbers-based approach, a level of correlation, and a non-experimental design were used. 118 members of the "Virgen de las Mercedes" cooperative in Juliaca participated in the study. A questionnaire was used as a research tool, and its reliability was evaluated using Cronbach's alpha coefficient, obtaining a value of 0.873, which indicates high reliability in the results. The Rho coefficient reached a value of 0.763, while Kendall's tau b had a p value of 0.000. These results demonstrate a strong positive correlation between the variables analyzed. Consequently, it was concluded that the organizational climate is closely related to the quality of customer service in the multiple service cooperative Grope Virgen de las Mercedes in the city of Juliaca, 2024.

Keywords: Organizational climate, customer service.



INTRODUCCIÓN

El título de esta tesis es: "Clima organizacional y calidad de atención al cliente en la cooperativa de servicios Múltiple Grope Virgen de las Mercedes de Juliaca en el año 2024". El objetivo de esta investigación fue explorar la relación entre el ambiente laboral y la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de servicios Múltiple. Para alcanzar esta meta, se utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel de clasificación. La muestra estuvo compuesta por 118 miembros de la cooperativa "Virgen de las Mercedes" en Juliaca. Se empleó un cuestionario como herramienta de investigación y se evaluó su confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0,873, indicando alta confiabilidad en los resultados obtenidos. Además, se encontró que el coeficiente de Rho era de 0,763, mientras que el tau b de Kendall presentó un valor de p de 0,000. Estos resultados indican una fuerte correlación positiva entre las variables analizadas. En consecuencia, se concluyó que el clima organizacional está estrechamente relacionado con la calidad de atención al cliente en la cooperativa de servicios Múltiple Grope Virgen de las Mercedes en la ciudad de Juliaca, 2024.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A escala global, la calidad del servicio representa un reto significativo que enfrentan las instituciones públicas encargadas de interactuar con los usuarios. Cuando se agrega a esto un ambiente laboral que no cumple con las normas habituales y presenta tensiones internas, surgen dos desafíos importantes que requieren solución Jaramillo, (2020). A nivel internacional, el clima organizacional ha sido ampliamente estudiado debido a la influencia directa que tiene en la excelencia de los servicios prestados las organizaciones, tanto públicas como privadas, ofrecen. Diversas investigaciones señalan que un clima organizacional positivo Esto resulta en un incremento en la satisfacción del cliente y en una optimización de la eficiencia operativa de las entidades. Dentro del ámbito de las entidades gubernamentales, la calidad del servicio emerge como un asunto de creciente importancia, dado que los ciudadanos exigen una atención personalizada eficiente, transparente y cercana. Ejemplos de países como Canadá, Reino Unido y Australia destacan por sus esfuerzos en Mejorar el ambiente de trabajo con El propósito es incrementar la excelencia en la prestación de servicios al cliente (Banco Mundial, 2017).

A nivel nacional, En Perú, El ambiente organizacional en las entidades públicas ha sido objeto de diversas reformas y políticas orientadas a mejorar el servicio al ciudadano. Sin embargo, Permanecen retos importantes, tales como la rigidez administrativa, la falta de entusiasmo del personal y la limitada dedicación a la formación profesional de los funcionarios públicos. La percepción que los ciudadanos tienen respecto a la calidad de los servicios proporcionados que reciben se ve perjudicada por estos elementos. Investigaciones recientes realizadas en Perú han evidenciado una conexión directa entre un ambiente laboral poco favorable y una deficiente prestación de servicios al público, especialmente en municipalidades y entidades gubernamentales. (Mestres, 2020).

En la Municipalidad Distrital de San Miguel, Juliaca, el problema se vuelve más específico y crítico. Las quejas de los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio han sido recurrentes, y se han detectado inconvenientes vinculados a la carencia de capacitación del personal, un ambiente laboral tenso y una inadecuada gestión del talento humano. Estos factores no solo afectan la percepción pública de la municipalidad, sino que también comprometen La efectividad y rendimiento de los servicios ofrecidos. Es imperativo llevar a cabo un análisis exhaustivo que examine el ambiente laboral y su influencia en la excelencia del servicio, con el fin de presentar propuestas que potencien su mejora de manera inmediata atención al ciudadano y fortalezcan la institucionalidad local.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en la cooperativa de servicios variados Virgen de las Mercedes, ubicada en la provincia de San Román, en la región de Puno, Perú.

1.2.2. Delimitación social

La investigación se enfocó principalmente en los integrantes de la cooperativa Virgen de las Mercedes.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo de forma transversal, recolectando datos en un único punto temporal específico.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la capacitación y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024?
- ¿De qué forma se relaciona los incentivos y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024?
- ¿De qué manera se relaciona los estándares de desempeño y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024?

1.4. Justificación del estudio

Teórica:

Diversas investigaciones han explorado la conexión entre el ambiente laboral y la excelencia en el servicio al cliente, ya que un ambiente laboral favorable contribuye significativamente al desempeño de los empleados y, en consecuencia, a la satisfacción de los clientes. Según autores como Robbins y Judge (2018), un buen clima organizacional se traduce En un aumento de la motivación, dedicación y felicidad de los trabajadores, lo que



impacta positivamente en su capacidad para ofrecer un servicio de calidad. Este estudio se fundamenta en teorías organizacionales y de recursos humanos que destacan la importancia de factores La mejora del servicio al cliente se beneficia de la comunicación, el liderazgo y la cultura organizacional.

Práctico:

En el contexto de la Cooperativa de Servicios Múltiples GROPE Virgen de las Mercedes, la calidad de atención al cliente es fundamental para conservar La fidelidad y confianza de los consumidores se manifiestan en la fidelidad y la confianza depositadas en ellos. Un ambiente laboral bien estructurado no solo incrementa la felicidad en el trabajo, sino que se ve reflejado en la excelencia del servicio proporcionado. La relevancia de este estudio se fundamenta en su pertinencia permitirá a la cooperativa identificar aspectos del ambiente laboral que pueden ser mejorados para optimizar la atención a sus clientes. Los resultados ofrecerán cimientos robustos para la implementación de políticas internas que fortalezcan el compromiso del personal con la misión de la organización, contribuyendo así a un crecimiento sostenible.

Metodológico:

La investigación adoptó una metodología cuantitativa, seleccionando una muestra representativa de los habitantes del distrito de manera aleatoria, con el propósito de asegurar la representatividad de la población. Tras la recolección de los datos, se recurrió al análisis correlacional para establecer la esencia y la intensidad de la relación.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la capacitación y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.
- Determinar la relación entre los incentivos y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.
- Identificar la relación entre los estándares de desempeño y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

En un estudio realizado por Schneider y Barbera (2019) en Estados Unidos, se analizó la conexión entre el ambiente laboral y La excelencia en la atención al cliente en entidades de servicios. Los autores concluyeron que un clima organizacional positivo se convierte en una mayor alegría para el cliente, destacando la importancia de fomentar un ambiente laboral saludable para mejorar la atención al cliente. Este hallazgo destaca la importancia de que las empresas no solamente se enfoquen en la capacitación técnica de sus empleados, sino que también deben prestar atención al bienestar emocional y mental de su equipo. En este sentido, un trabajador satisfecho es un trabajador productivo, y su motivación se refleja directamente en la excelencia del servicio que brindan a sus clientes.

De igual manera, un análisis efectuado por Voss, Roth y Chase (2020) en Reino Unido investigó cómo las características del clima organizacional influyen en la calidad de servicio en el sector de la salud. Los resultados mostraron que un clima organizacional orientado al servicio impacta significativamente en la satisfacción del paciente. Este resultado es especialmente relevante en el sector salud, donde la atención al cliente se traduce directamente en el bienestar de las personas. Al fomentar un ambiente de trabajo



colaborativo, se puede mejorar no solo la experiencia del paciente, sino también el trabajo en equipo, esencial en situaciones como las que se hallan en situaciones de gran presión en hospitales y clínicas.

Asimismo, la investigación de Kahn (2021) en Australia evaluó el efecto del clima. Un estudio acerca de cómo la calidad del servicio al cliente impacta en la organización. Los hallazgos indicaron que un clima de apoyo y reconocimiento motiva a los empleados, mejorando así la calidad de atención ofrecida a los clientes. En el sector bancario, donde la competencia es feroz y la confianza del cliente es fundamental, el clima organizacional puede ser un diferenciador clave. Un ambiente que promueva el reconocimiento y el apoyo puede ayudar a construir relaciones más sólidas y de confianza con los consumidores, lo cual resulta en una vivencia más positiva.

Por su parte, el estudio de Niven y Hargis (2022) en Canadá analizó la conexión. En el sector minorista, existe una interrelación entre el ambiente laboral y la atención al cliente. Los autores encontraron que un clima organizacional favorable está directamente relacionado con la lealtad del cliente, resaltando que es fundamental darle prioridad al bienestar de los trabajadores si se quiere alcanzar buenos resultados positivos en la atención al cliente. Este estudio pone de manifiesto la relevancia del clima organizacional no solo en términos de satisfacción interna, sino también en su impacto externo. Un entorno laboral donde los empleados se sienten cómodos y valorados puede influir en su comportamiento hacia los clientes, promoviendo una interacción más positiva y una experiencia de compra más satisfactoria.

Finalmente, el estudio de Lu, Weng y Zhang (2023) en China abordó el impacto del ambiente laboral en la excelencia del servicio en compañías tecnológicas. Según los hallazgos, las empresas que cultivan un ambiente alentador y estimulante cuentan con trabajadores más dedicados, lo que se refleja en un servicio al cliente excepcional, más



eficiente y satisfactoria. En la industria tecnológica, donde la innovación y la adaptabilidad son esenciales, un clima organizacional positivo puede ser la clave para el éxito.

3.1.2. A nivel nacional

Un estudio realizado por Gómez y López (2021) en Perú analizó la conexión entre el ambiente laboral y la felicidad de los clientes en compañías de telecomunicaciones. Las investigaciones indican que un ambiente laboral favorable potencia la excelencia en la prestación del servicio. Esto se manifiesta en un incremento en la satisfacción del cliente. Este estudio es particularmente relevante en el contexto peruano, donde la industria de telecomunicaciones ha enfrentado desafíos significativos en cuanto a la atención al cliente.

De igual manera, un análisis de Vargas y Rojas (2022) en el ámbito educativo peruano exploró cómo el clima organizacional impacta en la atención al cliente en instituciones educativas. Los resultados mostraron que un clima organizacional colaborativo se traduce en una mejor atención a los alumnos y sus seres queridos. Dentro de la situación educativa la atención al cliente va más allá de los servicios directos; Incluye la relación con los padres y la comunidad. Un clima organizacional que fomenta la colaboración y el apoyo entre el personal educativo puede llevar hacia una notable mejora en la satisfacción acerca de las exigencias de los estudiantes y sus respectivas familias respecto a las necesidades educativas y las exigencias de sus respectivas familias.

Además, la investigación de Salazar y Quispe (2023) en empresas de servicios en Lima encontró que la atmósfera laboral influye de manera importante, lo cual señala una tendencia hacia la excelencia en el servicio al consumidor deben dar prioridad a fomentar un entorno laboral positivo para lograr mejoras. La felicidad del cliente. Este descubrimiento resalta la relevancia de los líderes corporativos en la instauración de un ambiente laboral favorable. Al aceptar que el ambiente de trabajo puede influir directamente en la felicidad

del cliente, los líderes pueden tomar acciones preventivas para promover un entorno laboral donde los trabajadores se sientan apreciados y estimulados.

Asimismo, el trabajo de Mendoza y Pacheco (2024) La investigación realizada en cooperativas de ahorro y crédito en Perú demuestra que existe una relación entre un ambiente organizacional favorable y una mejora en la excelencia del servicio proporcionado, destacando un ambiente de trabajo. motivador. Este estudio resalta cómo, también a la excelencia del servicio brindado a los clientes. En el sector financiero, donde la confianza y la atención al cliente son fundamentales, es vital que las cooperativas trabajen en crear un ambiente que potencie el compromiso y la satisfacción del personal.

Finalmente, un estudio de Romero y Núñez (2024) en organizaciones no gubernamentales en Perú abordó La influencia del ambiente laboral en la excelencia en el servicio a los usuarios. Los escritores descubrieron que un ambiente laboral favorable está vinculado con una atención más eficaz y empática hacia las necesidades de los destinatarios. Este descubrimiento destaca de manera significativa en el ámbito de las organizaciones no gubernamentales, donde poner énfasis en la satisfacción del cliente es esencial para su funcionamiento.

3.1.3. A nivel local

En un estudio llevado a cabo por Rivas y Gutiérrez (2022) en Juliaca, se indagó en la correlación entre el clima laboral y la excelencia en la atención al cliente en entidades financieras. De acuerdo con los descubrimientos, un entorno laboral favorable conduce a una optimización en la atención al cliente y un incremento en la satisfacción del cliente.

De manera similar, el estudio realizado por Huamán y León (2023) en la ciudad de Juliaca indujo acerca del efecto del clima organizacional en la atención al cliente en empresas de servicios locales. Los descubrimientos indicaron que un entorno laboral positivo mejora notablemente la calidad del servicio prestado.

Asimismo, un análisis realizado por Quiroz y Salcedo (2024) en cooperativas de Juliaca evidenció La influencia del ambiente laboral impacta de manera directa en calidad de atención al cliente, resaltando la relevancia de un liderazgo que sea eficaz y la motivación de los empleados.

Además, la investigación de Ledesma y Tapia (2024) en el sector de servicios de Juliaca indicó que un clima organizacional saludable está correlacionado con un aumento en la calidad de atención al cliente, lo que subraya la necesidad de fomentar un ambiente de trabajo colaborativo.

Por su parte, el trabajo de Chacón y Cárdenas (2024) en empresas de Juliaca encontró que La satisfacción se ve impactada por un ambiente laboral positivo del cliente, sugiriendo que las organizaciones deben implementar estrategias que promuevan un ambiente laboral favorable.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Clima organizacional

El estudio de Bakker y Demerouti (2020) revela que Un ambiente laboral favorable está vinculado a un incremento Respecto al bienestar y la eficiencia laboral. Se está trabajando para incrementar la creatividad en los textos en español. Los académicos indican que las entidades que promueven un entorno favorable son aquellas que promueven un entorno favorable de apoyo y colaboración experimentan un mejor rendimiento laboral, lo que se traduce en un mayor compromiso por parte de los trabajadores.

Importancia del clima Organizacional

el estudio de Kahn (2022) enfatiza que un clima organizacional saludable es fundamental para la retención del talento. Los trabajadores que perciben un ambiente laboral positivo tienden a permanecer en la organización a largo plazo, lo que disminuye los gastos relacionados con el cambio de empleados.

Por su parte, la investigación de Jaramillo y Mulki (2023) subraya que un buen clima organizacional contribuye a la innovación dentro de la empresa. Cuando los trabajadores se encuentran respaldados y confiados, muestran mayor disposición para intercambiar ideas y presentar propuestas. soluciones creativas, esto puede conducir a mejoras de gran impacto en los procedimientos y artículos de la empresa.

Capacitación

Noe et al. (2020) Explora la relevancia del entrenamiento en el crecimiento de un ambiente laboral positivo. Los autores encontraron que las organizaciones que implementan programas de capacitación continuos no solo mejoran las habilidades de sus empleados, sino que también aumentan la satisfacción y la retención del personal. Esta inversión en capacitación crea una cultura de aprendizaje que robustece el ambiente organizacional y fomenta el compromiso del trabajador con la organización.

Asimismo, la investigación de Agha et al. (2021) destaca que la capacitación efectiva es un componente El objetivo primordial es fomentar el bienestar laboral y optimizar la calidad del servicio al cliente. De acuerdo con los autores, un equipo dotado de una sólida formación experimenta un incremento en la percepción de confianza en su desempeño, lo que se traduce en una atención al cliente de superior calidad. De esta manera, se crea un ambiente laboral más propicio, en el cual los trabajadores se perciben como importantes y se sienten inspirados a aportar al triunfo de la empresa.

Indicador: Porcentaje de empleados capacitados

un estudio realizado por Senge (2020) establece que el porcentaje de empleados capacitados en una organización es un indicador crucial del compromiso hacia el desarrollo profesional. Las organizaciones que logran una alta tasa de capacitación no solo mejoran las competencias de su fuerza laboral, sino que también fomentan un sentido de pertenencia y motivación entre los empleados, lo que impacta positivamente en el clima organizacional.



Indicador: Horas promedio de capacitación por empleado

la investigación de Blanchard y Thacker (2021) indica que el número de horas promedio de capacitación por empleado está correlacionado con la felicidad en el trabajo y el desempeño. Cuantas más horas de capacitación recibe un empleado, mayor es su capacidad para realizar sus funciones de manera efectiva, lo que contribuye a un ambiente laboral más positivo y colaborativo, reforzando así el clima organizacional.

Indicador: Satisfacción de los empleados con la capacitación recibida

un estudio de Noe (2020) sugiere que la satisfacción de los empleados con la capacitación que reciben es fundamental para su motivación y desempeño. Cuando los empleados perciben que la capacitación es relevante y beneficiosa para su desarrollo personal y profesional, tienden a estar más comprometidos con la organización, Esto tiene un impacto positivo en el entorno laboral y en la excelencia del servicio prestado. Proporcionado.

Incentivos

Dobre (2020) analiza el impacto sobre los estímulos en el desempeño en el trabajo en diversas organizaciones. Los hallazgos indican que los incentivos bien diseñados, que incluyen tanto recompensas financieras como no financieras, motivan a los empleados a mejorar su productividad y compromiso con la organización. Esto sugiere que implementar un sistema de incentivos puede contribuir significativamente a un mejor clima organizacional.

Asimismo, según un informe de Pineda (2021), las empresas que adoptan programas de incentivos efectivos experimentan un incremento en la felicidad y permanencia de los trabajadores. Según esta investigación, los estímulos no solo impulsan una mayor dedicación laboral, sino que también generan un entorno favorable donde los trabajadores se perciben

como apreciados y admirados, lo cual conlleva a una elevación en la excelencia del servicio al cliente.

Indicador: porcentaje de empleados que reciben incentivos

Gagne y Deci (2021), se encontró que las organizaciones que implementan sistemas de incentivos efectivamente logran aumentar el porcentaje de empleados que los reciben, lo cual a su vez mejora el compromiso y la motivación de la fuerza laboral. Este dato destaca la importancia de tener un sistema estructurado que reconozca el rendimiento de los empleados.

Indicador: Satisfacción con el sistema de incentivos

McClain (2020), se evidenció que en el contenido de los trabajadores con el sistema de trabajo incentivos está correlacionada con el clima organizacional. Cuando los empleados perciben que los incentivos son justos y equitativos, su satisfacción laboral aumenta, lo que se traduce en una mayor lealtad y retención del personal.

Indicador: Impacto de los incentivos en el desempeño laboral

Rynes, Gerhart y Parks (2019) reveló que los incentivos bien diseñados tienen Generar una influencia beneficiosa en la productividad laboral. los escritores concluyeron que los incentivos no solo motivan a los empleados a mejorar su rendimiento, sino que también contribuyen a lograr los objetivos organizacionales de manera más eficaz a la consecución de los objetivos organizacionales.

Estándares de Desempeño

Según un estudio de Locke y Latham (2020), el establecimiento de estándares claros y específicos para el desempeño y la colaboración de los trabajadores es esencial para aumentar la eficiencia y la satisfacción laboral. Los autores argumentan que los empleados que conocen las expectativas y los objetivos a alcanzar tienden a mostrar un mayor compromiso y un mejor rendimiento en sus funciones.

Por su parte, un análisis realizado por Pulakos et al. (2021) destacó La relevancia de la valoración del rendimiento y su evaluación como la retroalimentación continua en las organizaciones. Los resultados indicaron que cuando se implementan estándares de desempeño junto con un sistema de evaluación regular, los empleados se sienten más motivados a cumplir con sus objetivos y mejorar su rendimiento general.

Indicador: Porcentaje de cumplimiento de los estándares establecidos

El porcentaje de cumplimiento Constituye un elemento crucial para medir la eficacia del rendimiento de una organización. de acuerdo con una investigación realizada por Pineda y su equipo en 2020, las empresas que definen normas precisas y cuantificables experimentan un aumento en la eficiencia y Excelencia en la prestación de servicios al cliente. La instauración de estándares de rendimiento posibilita a las organizaciones identificar áreas de mejora y estimular a los trabajadores para lograr metas concretas, contribuyendo de esta manera al éxito global de la organización.

Indicador: Frecuencia de actualización de los estándares de desempeño

La revisión periódica de los estándares es fundamental para adaptarse a los cambios del entorno empresarial. Un análisis realizado por Rodríguez y Martínez (2021) destaca que las organizaciones que actualizan regularmente sus estándares logran una mayor alineación Siguiendo las corrientes del mercado y las demandas de los consumidores. Esto no solo mejora la competitividad, sino que también asegura que los empleados estén siempre trabajando hacia metas que reflejan la realidad del mercado.

Indicador: Nivel de conocimiento de los estándares de desempeño por parte de los empleados

El nivel de conocimiento de los estándares es crucial para la implementación efectiva de cualquier estrategia organizacional. Según un estudio de Gómez y Rojas (2022), un alto nivel de comprensión entre los empleados respecto a los estándares establecidos se

correlaciona directamente con lograr un rendimiento laboral superior y experimentar una mayor felicidad en el ámbito laboral. Las entidades que destinan recursos hacia la formación y la comunicación Las entidades que destinan recursos a la formación y la comunicación sobre estos estándares obtienen mejores resultados y un ambiente laboral más cohesionado.

3.2.2. Calidad de atención

Un estudio de Smith y Jones (2020) En el campo de la atención sanitaria, se ha identificado que la excelencia en la prestación del servicio es un obligación esencial está estrechamente ligada a la felicidad del paciente. Los autores destacaron que los hospitales que implementaron estándares de calidad en la atención a los pacientes no solo mejoraron su imagen, sino que también aumentaron la lealtad del paciente y la recomendación de sus servicios. Esto sugiere que la inversión en la calidad de atención Es posible que conlleve beneficios a largo plazo para las organizaciones.

De igual manera, un análisis realizado por López y García (2021) En el sector de servicio al cliente en compañías minoristas se determinó que la formación del personal y la aplicación de procesos uniformes son fundamentales son fundamentales para garantizar una atención de calidad. El estudio reveló que las empresas que priorizan la calidad en su atención logran una mayor satisfacción del cliente, lo cual resulta en un incremento en la cantidad de productos vendidos y en la reputación de la marca.

Importancia de la calidad de atención

Anderson y Sullivan (2020) destaca que la calidad de atención es un factor crítico para el éxito organizacional. Los autores encontraron que las empresas que ofrecen un servicio al cliente excepcional no solo logran mayor satisfacción, sino que también fomentan la lealtad del cliente y un aumento en la retención. Este estudio resalta que la calidad de la atención no se limita a ser un objetivo, sino que constituye una estrategia fundamental para la sostenibilidad y expansión de cualquier entidad organizativa.

De igual manera, una investigación llevada a cabo por Kumar y Reinartz (2021) subraya que la calidad de atención impacta directamente en la percepción de la marca. Los resultados indican que Brindar un servicio al cliente excepcional puede diferenciar a las empresas en mercados altamente competitivos. Además, el estudio concluye que las organizaciones que invierten en mejorar su calidad de atención tienden a obtener mejores resultados financieros y a fortalecer su posicionamiento en el mercado.

Satisfacción

Para Oliver y Swan (2020) analiza cómo La felicidad la satisfacción del cliente está intrínsecamente vinculada a la excelencia del servicio prestado. Los investigadores descubrieron que la valoración favorable de los clientes hacia el servicio que reciben tiene un impacto importante en su satisfacción global. Este descubrimiento indica que las empresas que ponen en primer lugar la felicidad de sus clientes mediante un servicio de excelencia y experimentar una mayor lealtad y repetición de negocios.

tambien la investigación de Zeithaml, Berry y Parasuraman (2021) refuerza la idea de que la satisfacción del cliente es un determinante crucial en la competitividad empresarial. Según los autores, la satisfacción no solo afecta la decisión de compra futura de un cliente, sino que también influye en su disposición a recomendar la empresa a otros. Este estudio resalta la importancia de medir y gestionar la satisfacción del cliente como parte integral de una estrategia de atención al cliente.

Indicador: Índice de satisfacción general del empleado

Heskett et al. (2020) resalta la relevancia de evaluar la satisfacción global de los trabajadores en cuanto a la excelencia del servicio ofrecido. Según los datos, un elevado nivel de contento entre los trabajadores se refleja en una excelente atención hacia los clientes más eficiente y de mayor calidad. Por lo tanto, las organizaciones deben implementar

herramientas de medición para evaluar la satisfacción de sus empleados como parte de su estrategia de atención al cliente.

Indicador: Tasa de rotación voluntaria

Allen y Meyer (2021), la tasa de rotación voluntaria de los empleados es un indicador clave que refleja el contento y la dedicación en el trabajo. Los autores argumentan que una alta rotación puede ser un síntoma de insatisfacción y, a su vez, impactar negativamente en la excelencia en el servicio al cliente. Mediante lo cual es fundamental que las organizaciones implementen estrategias para reducir la rotación de personal, fomentando un ambiente laboral positivo y satisfactorio.

Indicador: Satisfacción con el ambiente laboral

Danna y Griffin (2020) concluye que la satisfacción con el entorno de trabajo juega un papel crucial en la calidad del servicio al cliente. Cuando los empleados están satisfechos con su entorno de trabajo, tienden a ser más productivos y a ofrecer un mejor servicio. Este hallazgo resalta es fundamental establecer ambientes laborales atractivos y estimulantes con el fin de asegurar la felicidad de los trabajadores y la excelencia en el servicio al cliente.

Eficacia

un estudio de Grönroos (2020) destaca que la efectividad en el servicio al cliente no solo se evalúa a través de la felicidad del cliente, sino también por la habilidad de la empresa para cumplir con lo prometido y lo esperado. Según Grönroos, resaltar la importancia de brindar un servicio eficiente puede incrementar la lealtad de los clientes y favorecer el desarrollo sostenible de la compañía, dado que los clientes contentos suelen ser más inclinados a recomendar la empresa a otras personas.

De igual manera, un análisis realizado por Tax y Brown (2021) enfatiza que la eficacia en el servicio es un determinante crítico de cómo el cliente percibe la excelencia. Los autores argumentan que las empresas que logran resolver problemas rápidamente y de



manera efectiva no solo satisfacen a sus clientes, sino que también mejoran su reputación en el mercado. Este estudio destaca la relevancia de establecer procesos de atención al cliente que prioricen la eficacia para maximizar la experiencia del cliente.

Indicador: Grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales

Kaplan y Norton (2020) sugiere que el nivel de logro de las metas de la organización es un indicador clave del desempeño de la empresa. Los autores argumentan que un alto cumplimiento de los objetivos está vinculado a una planificación estratégica efectiva y a la alineación de los esfuerzos de todos los empleados hacia metas comunes. Este enfoque no solo mejora la eficacia, sino que también impulsa el compromiso del personal.

Indicador: Tiempo promedio de resolución de problemas

Bitner et al. (2021), el tiempo promedio de resolución de problemas Es esencial evaluar la efectividad de atención al cliente. Los autores encontraron que las empresas que reducen La celeridad con la que se abordan las reclamaciones y consultas de los clientes se caracteriza por su rápida respuesta mayores niveles de satisfacción y lealtad. Esto se debe a que los clientes valoran la rapidez en la atención y la efectividad en la resolución de sus inquietudes.

Indicador: Relación entre recursos utilizados y resultados obtenidos

Chen y Popovich (2022) indica que la conexión entre los medios empleados y los logros alcanzados es un indicador esencial de eficacia organizacional. Los autores señalan que las empresas que optimizan sus recursos y logran resultados significativos tienden a tener un mejor rendimiento en comparación con aquellas que no lo hacen. Este balance es crucial para garantizar la durabilidad y la expansión sostenida en el tiempo de la organización.

Imagen institucional

En su investigación, Fombrun y van Riel (2021) analizan cómo la imagen institucional impacta en la percepción La orientación del cliente hacia la excelencia de los servicios ofrecidos. Según los autores, una imagen institucional positiva no solo fortalece la confianza de los consumidores, sino que también influye en su decisión de compra. La coherencia entre la comunicación institucional y la experiencia del cliente es fundamental para mantener una imagen sólida y atractiva.

Brown y Dacin (2022) destaca la importancia de la imagen institucional en la lealtad del cliente. Los autores argumentan que las organizaciones con una imagen fuerte y positiva pueden diferenciarse en mercados competitivos, lo que les permite no se trata únicamente de captar nuevos clientes, sino también de mantener a los ya existentes. La percepción de una buena imagen institucional se traduce en un mayor compromiso del cliente y en un aumento del valor de la marca.

Indicador: Índice de percepción pública de la institución

el índice de percepción pública es un reflejo de cómo los stakeholders ven a una institución. Este indicador permite a las organizaciones evaluar su reputación y ajustar sus estrategias de comunicación. La percepción pública se forma a partir de interacciones, experiencias y la comunicación que realiza la institución, por lo que su monitoreo Es esencial para detectar áreas susceptibles de mejora y para identificar posibles áreas de optimización.

Indicador: Frecuencia de menciones positivas en medios de comunicación

Smith y Frazier (2021), se destaca que la frecuencia de menciones positivas en medios de comunicación es crucial para construir y mantener una imagen institucional favorable. Las menciones en medios no solo ayudan a amplificar el mensaje de la institución, sino que también refuerzan la confianza del público. Un alto número de menciones positivas

puede correlacionarse con una percepción favorable y, por ende, contribuir al éxito organizacional.

Indicador: Nivel de confianza de la comunidad en la institución

Un análisis realizado por González y Gómez (2022) resalta que el nivel de confianza de la comunidad es un indicador esencial de la imagen institucional. Este nivel de confianza se construye a través de la transparencia, la moralidad y la responsabilidad social institucional. La confianza depositada en la colectividad La confianza depositada en la comunidad La confianza depositada en la colectividad no solo afecta la reputación, sino que también impacta en la colaboración y el apoyo que la institución puede recibir, lo que es fundamental para su sostenibilidad

3.3. Marco conceptual

3.3.1. Clima organizacional

Se refiere a las percepciones y actitudes que los empleados mantienen respecto al entorno en el que llevan a cabo sus tareas. Este concepto engloba elementos tales como la comunicación, la motivación y las relaciones interpersonales, ejerciendo una influencia en el comportamiento y rendimiento laboral de los empleados. (Unir, 2022).

3.3.2. Calidad de atención

Es el nivel de servicio que una institución ofrece a sus clientes, evaluado a través de la satisfacción y la experiencia del usuario. Incluye aspectos como la rapidez, la cortesía, la competencia y la atención a las necesidades del cliente. (Lenis, 2023).

3.3.3. Satisfacción

Se define como el grado en el que las expectativas de los empleados o clientes son cumplidas o superadas. En el contexto organizacional, la satisfacción laboral es crucial para el bienestar y la retención del talento. (Rodrigues, 2024).

3.3.4. Eficacia

Esta expresión hace alusión al nivel en que una organización cumple sus objetivos y metas establecidas. Una alta eficacia implica que los resultados deseados se alcanzan de manera efectiva y eficiente.

3.3.5. Imagen Institucional

Es la percepción que tiene el público sobre una institución, influenciada por sus acciones, comunicación y comportamiento. Una buena imagen institucional puede mejorar la fidelidad y la confianza de los clientes.

3.3.6. Capacitación

Se refiere al proceso Un entorno de formación y adquisición de conocimientos donde se fomentan destrezas y aptitudes en los trabajadores con el fin de potenciar su rendimiento laboral. la formación es esencial para el desarrollo laboral y el progreso profesional a la adaptación a nuevas exigencias.

3.3.7. Incentivos

Son beneficios o recompensas que se otorgan a los empleados con el fin de motivarlos y mejorar su rendimiento laboral. Los incentivos pueden ser monetarios o no monetarios y son clave para fomentar la productividad.

3.3.8. Estándares de Desempeño

Son criterios o métricas establecidos para evaluar la eficacia y eficiencia del trabajo realizado por los empleados. Los estándares ayudan a definir las expectativas de desempeño dentro de una organización.

3.3.9. Motivación

Es el conjunto de factores que impulsan a los individuos a actuar y alcanzar metas. En un entorno organizacional, la motivación desempeña un papel crucial en la promoción del compromiso y la implicación activa y la satisfacción laboral.



3.3.10. Valores

Son principios o normas que orientan la conducta de individuos en una entidad. Los principios fundamentales de una empresa son fundamentales para la cultura de la empresa y su impacto en el clima laboral.

3.3.11. Creencias

Se refieren a las convicciones o percepciones que los individuos tienen sobre diversas cuestiones, incluyendo su trabajo y la organización. las creencias Tienen un impacto en la manera en que los trabajadores se relacionan con la empresa y su cultura.

3.3.12. Costumbres

Son prácticas o hábitos establecidos que se desarrollan a lo largo del tiempo en una organización. Las costumbres afectan la dinámica Los factores del ambiente laboral pueden impactar en la calidad del servicio que se brinda a los clientes.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

4.2. Hipótesis específicas

- La capacitación se relaciona directamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.
- Los incentivos se relacionan significativamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.
- Los estándares de desempeño se relacionan directamente con la con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

4.3. Variables

V1. Clima organizacional

V2. Calidad de atención

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V1: Clima organizacional	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de empleados capacitados • Horas promedio de capacitación por empleado • Horas promedio de capacitación por empleado • Porcentaje de empleados que reciben incentivos 	Ordinal
	Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el sistema de incentivos • Impacto de los incentivos en el desempeño laboral 	
	Estándares de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de cumplimiento de los estándares establecidos • Frecuencia de actualización de los estándares de desempeño 	
	Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción general del empleado • Tasa de rotación voluntaria • Satisfacción con el ambiente laboral • Grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales 	
V2: Calidad de atención	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de resolución de problemas • Relación entre recursos utilizados y resultados obtenidos 	Ordinal
	Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de percepción pública de la institución • Frecuencia de menciones positivas en medios de comunicación • Nivel de confianza de la comunidad en la institución 	

Nota. diseño propio.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativa.

Destaca por recolectar y analizar información numérica con el fin de comprender y dar explicación a diferentes fenómenos sociales de manera objetiva. Este método se fundamenta en la medición y cuantificación de variables específicas, lo que permite establecer relaciones causales o asociativas entre ellas (Perez, 2017).

5.2. Método aplicado a la investigación

Deductivo.

Centra su atención en la creación de hipótesis concretas basadas en teorías previas, las cuales son posteriormente validadas a través de la recopilación y examen de información. Este proceso inicia con una suposición o una serie de elementos generales, a partir de los cuales se desarrollan hipótesis concretas que pueden ser verificadas empíricamente (Calderón, 2019).

5.3. Tipo de investigación

Básica.

El objetivo primordial de la investigación fundamental radica en la generación de conocimiento teórico sin aplicaciones inmediatas. Una orientación inmediata hacia la

implementación práctica. Esta modalidad de investigación tiene como objetivo incrementar la comprensión de los principios esenciales y las teorías subyacentes que explican determinados fenómenos (Pimienta y De la Orden, 2017).

5.4. Nivel de investigación

Correlacional.

El diseño correlacional constituye una táctica investigativa cuyo propósito es discernir la existencia de una correlación entre dos o más variables sin manipular ninguna de ellas. En lugar de intervenir en el entorno de estudio, solo se indaga y mide las variables tal como ocurren de manera natural (Pimienta y De la Orden, 2017).

5.5. Diseño de investigación

No experimental.

El diseño convencional se asocia con una modalidad de investigación en la que las variables independientes no son modificadas de manera intencional ni se ejerce control sobre las condiciones del estudio. En esta metodología, el investigador se circunscribe a la observación y documentación de las variables tal como se manifiestan en su contexto natural (Ruiz, 2019).

5.6. Población y muestra

3.6.1. Población

La población de este estudio estuvo compuesta por los clientes de la cooperativa de servicios múltiples Grope y.

3.6.2. Muestra

La muestra fue establecida utilizando la fórmula siguiente:

Población (N): 54,060 habitantes

Nivel de confianza (Z): 95%

Proporción esperada (p): 0.5

Error máximo admisible (E): 9%

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5) \cdot 54060}{(0.09)^2 \cdot (54060 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$

n= 118

5.7. Técnicas e instrumento

3.7.1. Técnica

Se utilizó el método de la encuesta.

3.7.2. Instrumento

El cuestionario se convirtió en la herramienta utilizada.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

3.8.1. Confiabilidad

Se desarrollo por medio de:

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	18

Nota. Diseño propio.

Interpretación:

El valor de 0,873 de la tabla 2 denota una confiabilidad buena del instrumento.

3.8.2. Validez

Se llevó a cabo mediante la evaluación de expertos.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Estos datos fueron analizados mediante del SPSS V25.



5.10. Contratación de hipótesis

El valor alfa seleccionado fue 0,05. Si los resultados indican un valor p superior o inferior a alfa, se decidirá si se rechaza o acepta la hipótesis correspondiente.

- Planteamiento de la HG

H0: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

H1: El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

- Estadística

Tabla 3

Prueba de Tau b de la HG

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,584	,039	14,906	,000
N de casos válidos		118			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si el valor de significancia es superior a alfa, se acepta la hipótesis nula (H0)

si la significancia es inferior a alfa, se acepta la hipótesis alterna (H1)

- Decisión

La tabla 3 muestra una significancia de 0,000, lo que indica que el resultado es altamente significativo. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (H1), que establece que la calidad de atención está estrechamente vinculada a la atención al cliente en la

cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen de las Mercedes, en la ciudad de Juliaca, 2024.

- **Planteamiento de HE1**

H0: La capacitación no se relaciona directamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

H1: La capacitación se relaciona directamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

- Estadística

Tabla 4

Prueba de Tau b de la HE1

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,595	,037	16,203	,000
N de casos válidos		118			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa, se acepta la hipótesis nula (H0)

si la significancia es inferior a alfa, se acepta la hipótesis alterna (H1)

- Decisión

La tabla 4 presenta una significancia de 0,000, lo que indica que el resultado tiene un alto valor simbólico. En consecuencia, se aprueba la hipótesis alterna (H1), confirmando que existe una conexión directa entre la capacitación y la calidad de atención al cliente en la cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen de las Mercedes, en la ciudad de Juliaca, 2024.

- Planteamiento de HE2

H0: Los incentivos no se relacionan significativamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

H1: Los incentivos se relacionan significativamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

- Estadística

Tabla 5

Prueba de Tau b de la HE2

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,389	,067	5,823	,000
N de casos válidos		118			

Nota. Diseño propio.

- P-valor



Si la significancia es superior a alfa, se acepta la hipótesis nula (H0).

Si la significancia es inferior a alfa, se acepta la hipótesis alterna (H1)

- Decisión

La tabla 5 muestra una significancia de 0,000, lo que indica que el resultado es altamente significativo. En consecuencia, se acepta la H1, que establece que los incentivos se guardan una estrecha relación con la excelencia de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

- Planteamiento de HE3

H0: Los estándares de desempeño no mantienen una conexión directa con la con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

H1: Los estándares de desempeño se relacionan directamente con la con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Gropo Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.

- Estadística

Tabla 6*Prueba de Tau b de la HE3*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,390	,058	6,694	,00
N de casos válidos		118			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa, se acepta la hipótesis nula (H0).

Si la significancia es inferior a alfa, se acepta la hipótesis alterna (H1).

- Decisión

La tabla 6 muestra una significancia de 0.000, lo que indica un resultado altamente significativo. En consecuencia, se confirma la hipótesis alterna (H1), que postula la existencia de una conexión directa entre los niveles de desempeño y la calidad de atención al cliente en la cooperativa.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Este apartado comprende los hallazgos estadísticos para cumplir con los objetivos propuestos, esto a través de tablas y figuras, para su posterior interpretación.

Tabla 7

Resultados de la normalidad de los datos

	Kolmogórov Smirnov		
	Estadística	gl.	Sig.
Clima organizacional	,086	118	,034
Calidad de atención	,079	118	,064

Nota. diseño propio.

Interpretación:

Los valores de 0,034 de la primera variable y de 0,064 de la segunda variable mostrados en la tabla 7 indican que, en primer lugar, no se cumple el supuesto de normalidad, mientras que en segundo lugar sí se cumple. Por esta razón, se optó por utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 8*Baremo de correlaciones*

-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota. La tabla denota las correlaciones tomadas de Hernández et al. (2014).

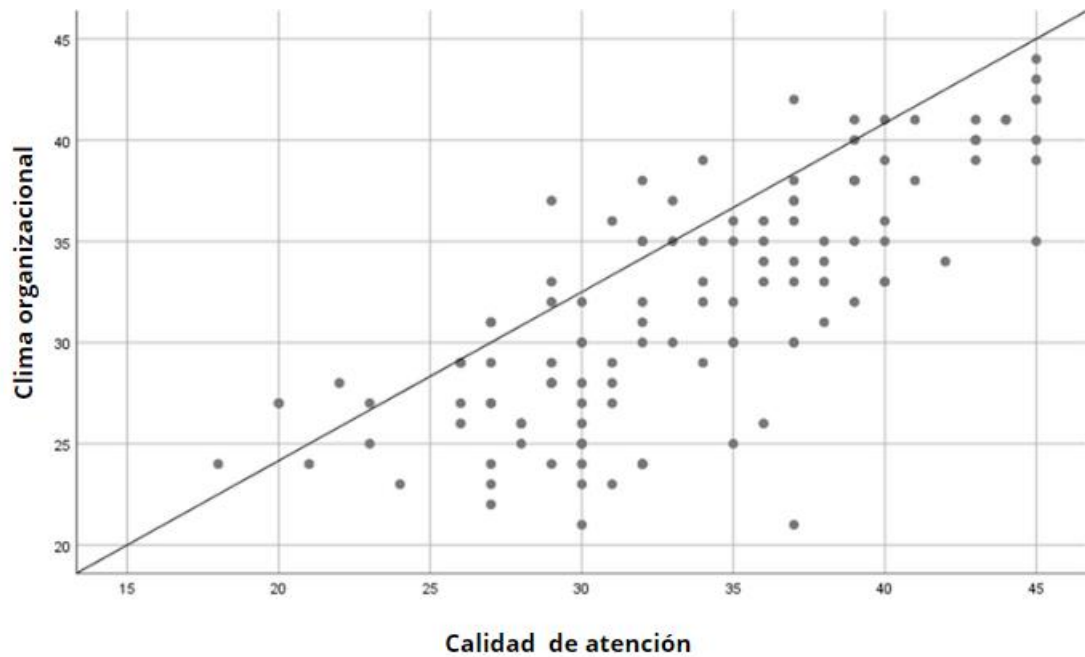
Tabla 9*Correlación entre el clima organizacional y la calidad de atención*

		Clima organizacional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Calidad de atención	Correlación	1,000
		Sig.	,763**
		N	,000
			118
			118

Nota. Diseño propio.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre el clima organizacional y la calidad de atención



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La tabla 9 muestra que el que el valor de Rho es de 0,763, lo que indica que la dinámica del clima organizacion se vincula de una manera considerable con la calidad de atención. Este hallazgo sugiere a medida que la atmósfera laboral se torna más favorable, la calidad de atención mejora, se observa un aumento notable en el nivel de participación de los trabajadores de la cooperativa.

Tabla 10

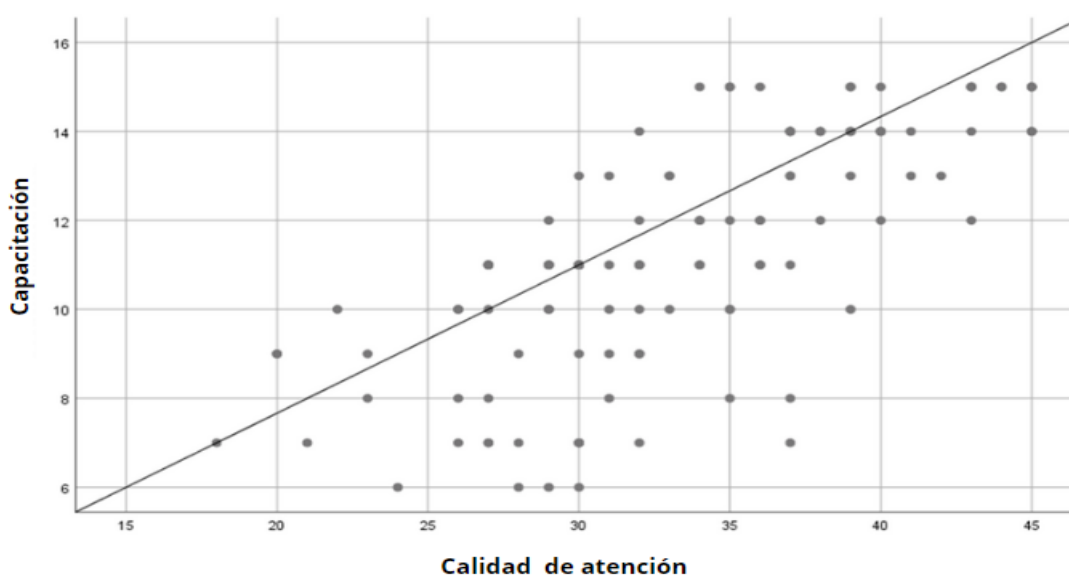
Correlación entre la capacitación y la calidad de atención

		Capacitación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Calidad de atención	Correlación	1,000
		Sig.	,662**
		N	,000
		Capacitación	Calidad de atención
		N	118
			118

Nota. Diseño propio.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre la capacitación y la calidad de atención



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La tabla 10 indica que el coeficiente de Rho es de 0.662, lo que señala una correlación positiva media entre la capacitación y la calidad de atención. En otras palabras, un incremento en la formación está vinculado a un aumento en el rendimiento mejora de la calidad de atención al cliente.

Tabla 11

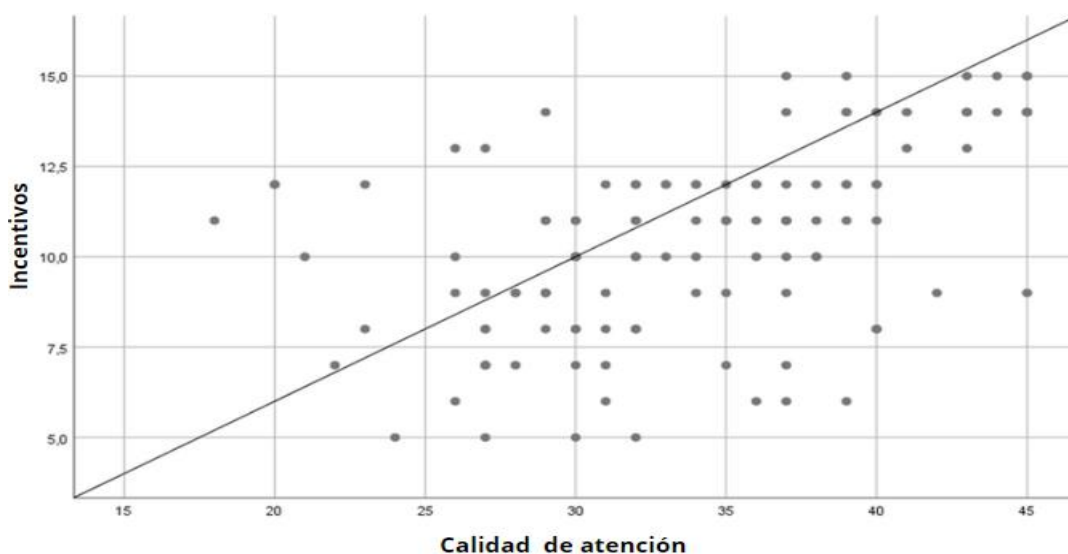
Correlación entre los incentivos y la calidad de atención

		Incentivos	Calidad de atención
Rho de Spearman	Calidad de atención	Correlación	1,000
		Sig.	,489**
		N	118

Nota. Diseño propio.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre los incentivos y la calidad de atención



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La tabla 11 revela que el coeficiente de Rho es de 0.489, señalando una conexión positiva débil entre los incentivos y la calidad de atención. Este valor sugiere que, a medida que los incentivos mejoran, también aumenta la calidad de atención.



6.2. Discusión de resultados

Los hallazgos de este estudio revelan una conexión significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de Servicios Múltiples GROPE Virgen de las Mercedes, lo cual coincide con investigaciones recientes en el ámbito de la gestión organizacional. El coeficiente de correlación obtenido sugiere que un clima laboral favorable puede tener un impacto positivo en el desempeño de los empleados y en la percepción de los clientes sobre la atención recibida. Este resultado se asemeja a otros estudios que destacan la importancia del ambiente laboral para la satisfacción del cliente.

De acuerdo con García-Izquierdo et al. (2020), un entorno laboral positivo, caracterizado por una buena comunicación interna, el apoyo de los superiores y un ambiente colaborativo, contribuye directamente a mejorar la actitud y rendimiento de los trabajadores. Este estudio refuerza esa afirmación, ya que se encontró que una mejor manera El clima organizacional dentro del personal de la cooperativa se traduce en una mayor satisfacción de los clientes con la atención recibida. Un ambiente laboral positivo motiva a los empleados a brindar un servicio más eficiente y amigable, lo cual influye directamente en la percepción del cliente sobre la calidad de la atención. La interacción entre empleados con un buen clima organizacional y los clientes genera un impacto favorable en la satisfacción, creando una relación de confianza y fidelización.

Asimismo, estudios como el de Martínez-Tur et al. (2019) subrayan que la calidad de atención al cliente está intrínsecamente ligada al contenido de los trabajadores. En el caso de la cooperativa, los resultados muestran que los clientes valoran positivamente la actitud y disposición del personal cuando el clima organizacional es adecuado. Este hallazgo coincide con la teoría de que los empleados motivados y comprometidos son más propensos a ofrecer un servicio de calidad, tal como lo indican autoras como Hernández-Vargas y



Gutiérrez-García (2021), quienes sostienen que el bienestar del trabajador es un predictor clave de la satisfacción del cliente.

Por otro lado, los resultados también sugieren que algunos aspectos del clima organizacional en la cooperativa podrían ser mejorados para optimizar aún más la calidad de atención al cliente. Esta conclusión está alineada con la investigación de López-Cabarcos et al. (2021), quienes señalan que la falta de cohesión interna o deficiencias en la comunicación pueden afectar la consistencia y calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Finalmente, en términos prácticos, los hallazgos de esta investigación respaldan la urgencia de llevar a cabo políticas internas que refuercen el clima organizacional, en línea con las recomendaciones de Latorre-Navarro et al. (2022), quienes sugieren que las empresas deben prestar especial atención al bienestar emocional y la formación continua de su personal para garantizar una atención al cliente de alta calidad.

En conclusión, los resultados obtenidos están en sintonía con investigaciones recientes que destacan la relevancia del clima laboral como un elemento crucial en la calidad de atención al cliente. Esta correlación sugiere que el mejoramiento del ambiente laboral en la cooperativa podría crear una influencia beneficiosa en el desempeño del personal como en la satisfacción de los clientes.



CONCLUSIONES

PRIMERA. En esta investigación, se determinó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente, basada en un coeficiente de Rho de 0,763. Además, el valor de p obtenido fue de 0,000, lo que indica que, al ser inferior al alfa de 0,05, la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa. Este hallazgo respalda la conclusión de que el clima organizacional tiene un impacto relevante en la calidad de atención brindada a los clientes en la Cooperativa de Servicios Múltiples Grope Virgen de las Mercedes, ubicada en la ciudad de Juliaca, durante el año 2024.

SEGUNDA. En este estudio se identificó una correlación positiva media entre la capacitación y la calidad de atención, con un valor de Rho de 0.662. Además, el valor de p fue de 0,000, lo que indica que el resultado es altamente significativo. Por lo tanto, se concluye que la capacitación está directamente relacionada con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de Servicios Múltiples Grope Virgen de las Mercedes, ubicada en la ciudad de Juliaca, durante el año 2024. Este hallazgo sugiere que una mejora en la formación y preparación del personal puede tener un impacto positivo en la atención brindada a los clientes.

TERCERA. En este estudio se determinó que existe una correlación positiva débil entre los incentivos y la calidad de atención, con un valor de Rho de 0.489. Además, el valor de p fue de 0,000, lo que indica que el resultado es altamente significativo. Por lo tanto, se concluye que los incentivos están significativamente relacionados con la calidad de atención al cliente en la



Cooperativa de Servicios Múltiples Grope Virgen de las Mercedes, ubicada en la ciudad de Juliaca, durante el año 2024. Este hallazgo sugiere que la implementación de incentivos podría mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes, aunque la relación observada no sea tan fuerte como con otras variables.

CUARTA. En este estudio se identificó una correlación positiva media entre los estándares de desempeño y la calidad de atención, con un valor de Rho de 0.516. Además, el valor de p fue de 0,000, lo que confirma la alta significancia estadística del resultado. En consecuencia, se concluye que los estándares de desempeño están directamente relacionados con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de Servicios Múltiples Grope Virgen de las Mercedes, ubicada en la ciudad de Juliaca, durante el año 2024. Este hallazgo resalta la importancia de establecer y mantener altos estándares de desempeño como factor clave para mejorar la experiencia del cliente.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** Con base en la fuerte correlación encontrada entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente, es recomendable que la cooperativa implemente política que promuevan un ambiente laboral positivo. Esto podría incluir fomentar la comunicación interna, mejorar la infraestructura laboral, y proporcionar reconocimiento a los empleados, ya que un clima organizacional óptimo y resulta fundamental incrementar la felicidad de los clientes.
- SEGUNDA.** Dado que se identificó una correlación media entre la capacitación y la calidad de atención, se sugiere que la cooperativa desarrolle programas de formación continua para sus empleados. La capacitación no solo debe enfocarse en el desarrollo de habilidades técnicas, sino también en atender a los clientes y solucionar contratiempos, lo cual resultará en un servicio más eficiente y satisfactorio para los usuarios.
- TERCERA.** La investigación muestra una relación positiva entre los incentivos y la calidad de atención. Aunque la relación es moderada, se recomienda revisar y trabajar en perfeccionar el sistema de incentivos de la cooperativa, alineándolo con el desempeño y la calidad de atención al cliente. Ofrecer recompensas tangibles o simbólicas por buen desempeño puede motivar al personal a mantener altos estándares de servicio.
- CUARTA.** Dado que los estándares de desempeño tienen una correlación media con la calidad de atención, es recomendable que la cooperativa defina claramente sus expectativas de rendimiento en cada rincón imaginable para la atención al cliente. Además, estos estándares deben ser monitoreados regularmente y



ajustados cuando sea necesario para asegurar que se mantenga una calidad de servicio alta y consistente.



REFERENCIAS

- Aguilar, B. (2019). *Participación ciudadana en el proceso del presupuesto participativo en la gestión municipal de la provincia de Puno*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano Puno). Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/10506>
- Banco Mundial. (2017). *Informe sobre el desarrollo mundial 2017: La gobernanza y el derecho*. Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2017>
- Calderón, G. (2019). Obtenido de Método deductivo: <https://www.euston96.com/metodo-deductivo/>
- Cortez, F., Olivos, L., Olivos, M., & Lescano, G. (2023). La Gestión municipal y su influencia en el desempeño laboral de una entidad pública en el Perú. *Revista de Climatología*, 23. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1447-1455>
- Castro, S. (2021). *Gestión municipal y participación ciudadana en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57226>
- Delgado, J. (2016). Gestión urbana en el contexto del desarrollo local. *Visión gerencial*(2), 274-287.
- Ego, M. (2003). *La descentralización en el Perú a inicios del siglo XXI: de la reforma institucional al desarrollo territorial*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/26b3ab49-1fdb-4852-a5f8-3a80e4cb7b12/content>



- Eslava, R., Chacón, E., & Gonzalez, H. (2019). Gestión del Presupuesto Público: alcance y limitaciones. *Visión Internacional (Cúcuta)*, 2(1), 18–24. doi:<https://doi.org/10.22463/27111121.2603>
- Fernández, A. (2023). *Participación ciudadana*. Obtenido de <https://definicion.com/participacion-ciudadana/>
- Fernández, L. (2019). *Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Castilla, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41609>
- García, J. (2013). *La importancia de la participación social*. Obtenido de <https://www.mexicosocial.org/la-importancia-de-la-participacion-social/>
- Guaranda, L. (2020). *Relación de la gestión municipal y participación ciudadana en la municipalidad de Guayaquil, Ecuador- 2019*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67919>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. Mexico: Mcgraw-Hill.
- Herrera, R. (2013). *La eficiencia y la equidad en los sectores público y privado: economía distributiva y justicia social*. Obtenido de <file:///G:/8tvo/Dialnet-LaEficienciaYLaEquidadEnLosSectoresPublicoYPrivado-6403482.pdf>
- Hinojosa, J., & Ticona, E. (2018). *Influencia de los espacios y mecanismos de participación ciudadana en la gestión Municipal del Distrito de Ilave- 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/10343>



- Ibáñez, C. (2008). *Participación comunitaria y diagnóstico de necesidades*. Obtenido de https://www.madrimasd.org/blogs/salud_publica/2008/11/17/107090
- Inga, P. (2019). *Gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad distrital del Rímac, 2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36031>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2019). *Ubigeo de Perú*. Obtenido de <https://account.geodir.co/recursos/ubigeo-inei-peru.html#:~:text=URL%3A%20https%3A%2F%2Faccount.geodir.co%2Frecursos%2Fubigeo,100>
- Lenis, A. (2023). *¿Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo?* Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>
- Lope , A., & Quispe , J. (2022). *Incidencia de la participación ciudadana en la gestión pública del gobierno municipal de Macusani - Carabaya 2019*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio insitucional. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18470>
- Maquén, Y. (2023). *Propuesta de gestión municipal para fortalecer la participación ciudadana en una municipalidad provincial de la región Lambayeque*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125374>
- Medrano, E. (2022). Desarrollo De La Participación Ciudadana En La Gestión Municipal, Una Revisión Sistemática. *Business Innova Sciences*, 3(3). <https://doi.org/10.58720/bis.v3i3.106>
- Matias, S. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Derecho y Realidad*, 24. Obtenido de file:///G:/8tvo/derechoyrealidad,+23_los_servicios_publicos.pdf



- Nehuén, T. (2024). *Participación política*. Obtenido de <https://definicion.de/participacion-politica/>
- Pacori, J. (2022). *La gestión pública en los gobiernos locales: organización, competencias, atribuciones y funciones*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/gestion-publica-en-gobiernos-locales-organizacion-competencias-atribuciones-y-funciones/>
- Paye, N. (2018). *Percepciones sociales sobre el presupuesto participativo como mecanismo de participación ciudadana en la gestión municipal del distrito de Cuyocuyo 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/10076>
- Peña, N. (2023). *Gestión municipal y la participación ciudadana en la municipalidad distrital de Quillo - Yungay, 2022*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/134386>
- Perez, A. (2017). *¿Qué es el método cuantitativo?* Obtenido de <https://cursos.com/blog/metodo-cuantitativo/>
- Pimienta, J., & De La Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Pearson educación.
- Rodriguez, N. (2024). *Desarrollo organizacional: qué es y cómo funciona*. Obtenido de *Desarrollo organizacional: qué es y cómo funciona*
- Ruiz, L. (2019). Obtenido de *¿Qué es el diseño de investigación y cómo se realiza?:* <https://psicologiaymente.com/miscelanea/diseno-de-investigacion>
- Santiago, J. (2023). La gestión pública en el desarrollo del modelo de administración pública. *Gestión y desarrollo libre*, 8(16), 07-20. doi:<https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.16.2023.10495>



- Siza, L. (2021). *Gestión municipal y desarrollo turístico del cantón Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes).* Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2242>
- Sucso, J., & Siguauro, B. (2021). *Influencia de los espacios y niveles de participación ciudadana en la gestión municipal del distrito de Yunguyo - 2018. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano de Puno).* Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15308>
- Toapanta, J. (2019). *Gestión municipal y participación ciudadana en la unidad de movilidad del gobierno autónomo descentralizado de San Jacinto de Yaguachi, 2018.* Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64708>
- Unir. (2022). *¿Qué es la Administración Pública y cómo trabajar en ella?* Obtenido de <https://mexico.unir.net/noticias/derecho/que-es-administracion-publica/>
- Vera, L. (2020). *Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2020. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).* Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54102>
- Valdiviezo, M. (2013). La Participación ciudadana en el Perú y los Principales mecanismos para ejercerla. *Gestión pública y desarrollo.*
- Vilchez, P., Neyra, R., & Nolberto, T. (2018). Factores críticos que impactan las finanzas públicas de los gobiernos locales de la región Tacna. *Quipukamayoc*, 26(50). <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14729>



ANEXOS



Anexo 1

Matriz de consistencia

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al público en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024 ?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.</p>	<p>VARIABLE 1 CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>DIMENSIÓN: Capacitación</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de empleados capacitados • Horas promedio de capacitación por empleado • Horas promedio de capacitación por empleado 	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Método:</p> <p>Deductivo.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Básico.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacitación y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Identificar la relación entre la capacitación y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>La capacitación se relaciona directamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios</p>	<p>DIMENSIÓN: Incentivos</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de empleados que reciben incentivos • Satisfacción con el sistema de incentivos • Impacto de los incentivos en el desempeño laboral 	<p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación:</p>



<p>múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024?</p> <p>¿De qué forma se relaciona los incentivos y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024?</p> <p>¿De qué manera se relaciona los estándares de desempeño y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024?</p>	<p>múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.</p> <p>Determinar la relación entre los incentivos y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.</p> <p>Identificar la relación entre los estándares de desempeño y la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.</p>	<p>múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.</p> <p>Los incentivos se relacionan significativamente con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.</p> <p>Los estándares de desempeño se relacionan directamente con la con la calidad de atención al cliente en la Cooperativa de servicios múltiples Grope Virgen De Las Mercedes ciudad de Juliaca 2024.</p>	<p>DIMENSIÓN: Estándares de Desempeño</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de cumplimiento de los estándares establecidos • Frecuencia de actualización de los estándares de desempeño • Nivel de conocimiento de los estándares de desempeño por parte de los empleados <hr/> <p>VARIABLE 2: Calidad de Atención</p> <p>DIMENSIÓN: Satisfacción</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción general del empleado • Tasa de rotación voluntaria • Satisfacción con el ambiente laboral <p>DIMENSIÓN: Eficacia</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales • Tiempo promedio de resolución de problemas 	<p>No experimental-transversal.</p> <p>Población: Clientes de la cooperativa</p> <p>Muestra: 118 pobladores.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
---	---	---	---	---



			<ul style="list-style-type: none">• Relación entre recursos utilizados y resultados obtenidos <p>DIMENSIÓN: Imagen Institucional</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none">• Índice de percepción pública de la institución• Frecuencia de menciones positivas en medios de comunicación• Nivel de confianza de la comunidad en la institución	
--	--	--	--	--

Nota. Elaboración propia.



Anexo 2

Matriz de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	V1	V2	D1
1	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	2	4	2	5	32	32	12
2	4	4	3	4	3	1	1	1	2	2	3	4	4	3	5	2	3	4	23	30	11
3	5	3	3	3	3	2	1	2	4	3	2	4	3	4	5	3	4	2	26	30	11
4	5	2	4	4	5	5	4	3	5	2	5	3	1	3	3	5	3	4	37	29	11
5	4	2	4	5	1	3	2	5	3	3	4	2	3	1	3	4	3	3	29	26	10
6	4	3	2	4	2	1	3	4	3	4	3	1	2	4	5	3	3	3	26	28	9
7	2	2	4	1	2	2	3	4	3	4	5	3	1	3	2	3	5	1	23	27	8
8	2	3	3	4	5	3	2	2	3	3	4	2	3	2	4	1	3	1	27	23	8
9	1	2	3	5	1	3	3	4	4	3	4	1	4	2	2	5	3	4	26	28	6
10	4	2	2	2	3	1	3	3	3	3	4	1	4	4	3	2	5	4	23	31	8
11	3	2	1	4	4	3	3	3	1	4	4	4	2	1	5	5	3	2	24	30	6
12	1	4	2	3	2	1	3	3	2	3	5	4	4	3	5	3	5	5	21	37	7
13	3	3	3	3	3	3	1	5	4	5	4	1	4	3	3	3	4	4	28	31	9
14	1	3	3	3	3	4	1	2	4	2	4	3	1	2	1	2	5	1	24	21	7
15	1	3	3	3	5	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	3	2	24	18	7
16	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	1	2	3	4	2	4	4	3	27	27	11
17	3	2	2	4	4	5	3	1	3	3	4	2	4	3	2	2	3	3	27	26	7
18	4	3	3	3	2	1	3	5	5	2	4	4	4	2	2	4	1	3	29	26	10
19	2	4	3	1	1	3	4	2	1	3	3	5	5	4	4	1	4	1	21	30	9
20	3	3	4	2	3	2	5	4	2	1	4	5	4	1	1	2	2	2	28	22	10
21	2	3	5	3	1	3	4	4	2	3	2	1	3	3	4	5	2	4	27	27	10
22	3	4	3	1	2	2	2	5	2	5	4	1	3	4	3	3	4	5	24	32	10
23	4	1	3	3	4	3	2	2	4	1	3	5	2	4	2	3	5	1	26	26	8
24	5	2	4	3	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2	1	4	4	4	29	27	11
25	3	4	2	4	1	3	2	4	2	3	2	2	3	1	2	4	4	2	25	23	9
26	4	5	3	3	5	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	4	5	34	38	12
27	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	40	43	14
28	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	34	37	11
29	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	3	2	3	4	4	4	4	37	33	13
30	4	4	2	1	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	25	35	10
31	5	5	5	1	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	45	15
32	4	5	2	4	3	3	5	5	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	35	34	11
33	5	5	4	1	3	3	2	4	3	5	3	3	5	5	5	4	4	3	30	37	14
34	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	32	34	12
35	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	38	39	14
36	5	5	4	3	4	1	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	35	40	14

Anexo 3 Instrumento

Escala de valoración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Vr. 1. Gestión Municipal	Dimensión 1. Capacitación					
	1. ¿En qué medida considera que el porcentaje de empleados capacitados es suficiente para mejorar el desempeño en la cooperativa?					
	2. ¿Cómo evalúa la cantidad de horas promedio de capacitación que recibe cada empleado?					
	3. ¿En qué medida considera que las horas de capacitación ofrecidas mejoran el desempeño laboral en la cooperativa?					
	Dimensión 2. Incentivos					
	4. ¿En qué medida cree que el porcentaje de empleados que reciben incentivos es adecuado?					
	5. ¿Qué tan satisfecho está con el sistema de incentivos de la cooperativa?					
	6. ¿En qué medida considera que los incentivos impactan el desempeño laboral de los empleados?					
Dimensión 3. Estándares de Desempeño						
7. ¿En qué medida se cumplen los estándares de desempeño establecidos en la cooperativa?						



	8. ¿Qué tan frecuentemente se actualizan los estándares de desempeño en la cooperativa?					
	9. ¿Qué tan familiarizados están los empleados con los estándares de desempeño?					
Vr. 2. Satisfacción del turista	Dimensión 1. Satisfacción					
	10. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad general de la atención que recibe como cliente de la cooperativa?					
	11. ¿En qué medida cree que la tasa de rotación voluntaria de empleados afecta la atención al cliente?					
	12. ¿Qué tan satisfecho está con el ambiente laboral de la cooperativa?					
	Dimensión 2. Eficacia					
	13. ¿En qué medida la cooperativa cumple con sus objetivos organizacionales?					
	14. ¿Qué tan rápido se resuelven los problemas en la cooperativa?					
	15. ¿Cómo evaluaría la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos en la cooperativa?					
	Dimensión 3. Imagen Institucional					
	16. ¿Qué percepción tiene sobre la imagen pública de la cooperativa?					
	17. ¿Con qué frecuencia ha visto menciones positivas de la cooperativa en los medios de comunicación?					
	18. ¿Qué tan confiable considera que es la cooperativa para la comunidad?					



Anexo 4

Validación de juicio de experto

ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE Administración y Marketing

TÍTULO DE TESIS: Clima Organizacional y calidad de atención al cliente en la cooperativa de servicios múltiples Grupo Virgen de las Mercedes de la ciudad de Juliaca - 2024

I. REFERENCIAS de servicios múltiples Grupo Virgen de las Mercedes de la ciudad de Juliaca - 2024

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Roberto Paye Colquehuanca
- PROFESIÓN: Doctor en administración y Marketing
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor en administración

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) 0,90

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: Juliaca, 10 de Diciembre del 2024

Roberto Paye
 Firma del experto
 DNI N° 03741441
 N° celular: 996 993377

Anexo
Evidencia del Recojo de Datos







ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 11/12/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: EDITH LITZA GUTIERREZ CHIPANA

Dirección: Jr Emancipación Urb. Villa Fátima MZ.G Lt. 7

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75308237

Teléfono: 916540309 email: gutierrezchipanaedith@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS
MÚLTIPLES GROPE VIRGEN DE LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Clima organizacional, atención al cliente

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2?}

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

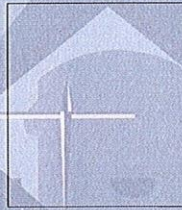
La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)



11 de diciembre del 2024

Firma de Autor

huella digital

Fecha

