

ARTÍCULO CIENTÍFICO  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Impacto del clima laboral en la satisfacción del cliente: caso de estudio Cooperativa Chone Limitada**

***Impact of the work environment on customer satisfaction: Cooperativa Chone Limitada case study***

**Monserate Jamileth Ibarra Bazurto <sup>I</sup>, Cindy Thalia Muentes Zambrano <sup>II</sup>, Ernesto Negrín Sosa <sup>III</sup>**

<sup>I</sup>. Carrera de Administración, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, de Empresas, Calceta, Manabí, Ecuador.

Email: [monserate.ibarra@espam.edu.ec](mailto:monserate.ibarra@espam.edu.ec), ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-9898-8355>

Email: [cindy.muentes@espam.edu.ec](mailto:cindy.muentes@espam.edu.ec), ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6621-866X>

Email: [ernesto.negrin@espam.edu.ec](mailto:ernesto.negrin@espam.edu.ec), ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2996-6963>

Recibido: 30/01/2024

Revisado: 19/03/2024

Aprobado: 29/03/2024

Publicado: 01/04/2024

**RESUMEN**

En una empresa indiferentemente al sector al que pertenezca debe existir un ambiente laboral idóneo, debido a que, el comportamiento del empleado influirá en la calidad de atención del servicio. Esta investigación, tuvo como objetivo evaluar el clima laboral y su impacto en la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. para la generación de ventajas competitivas. Llevando a cabo una investigación de campo que permitió extraer información del objeto de estudio y la investigación correlacional para determinar el impacto de las variables estudiadas; asimismo los métodos efectuados: analítico-sintético y descriptivo permitiendo la precisión de información. Los resultados evidenciaron que el clima laboral en esta institución es el apropiado, con un promedio de 4,299 de una escala del 1 hasta al 5, del mismo modo para la satisfacción de cliente que presenta un 4,508, que manifiestan estar contento, cumpliendo sus expectativas en cuanto a la atención que se les brinda, no obstante, se reflejó una correlación positiva débil de 0,081. En conclusión, la incorporación de las variables estudiadas resulta ser de utilidad dado que bajo los hallazgos obtenidos se logra tomar acciones para el buen manejo de la institución.

**PALABRAS CLAVE:** Clima laboral; satisfacción del cliente; ambiente de trabajo; servicios.

## ABSTRACT

In a company, regardless of the sector to which it belongs, there must be an ideal work environment, because the employee's behavior will influence the quality of service. This research aimed to evaluate the work environment and its impact on customer satisfaction of the Chone Savings and Credit Cooperative Ltda. for the generation of competitive advantages. Field research was carried out to extract information on the object of study and correlational research to determine the impact of the variables studied; likewise, the methods carried out: analytical-synthetic and descriptive allowing the precision of information. The results showed that the work environment in this institution is appropriate, with an average of 4.299 on a scale of 1 to 5, in the same way for customer satisfaction that presents a 4.508, who state that they are happy, meeting their expectations in Regarding the attention given to them, however, a weak positive correlation of 0.081 was reflected. In conclusion, the incorporation of the studied variables turns out to be useful given that based on the findings obtained, it is possible to take actions for the good management of the institution.

**KEYWORDS:** Work environment; customer satisfaction; work environment; services.

## INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano constituye uno de los elementos fundamentales dentro del funcionamiento de la organización, su importancia radica en orientar de manera conveniente a los colaboradores y directivos de la empresa. Por tal razón, Aular (2021) menciona que “el desafío al que se enfrentan los dirigentes de las organizaciones está fundamentado, en la dirección de su recurso humano orientada a alcanzar la eficacia y la eficiencia” (p. 3). La gestión de talento humano surge del área de Recursos Humanos siendo esencial para el manejo correcto de la empresa, permite obtener resultados deseados ya que su funcionalidad es que en cada departamento laboren las personas con habilidades adecuadas, por tal razón, los procesos más importantes se concentran en reclutamiento, selección, capacitación, recompensa, y evaluación del desempeño (Chiavenato 2008 citado por Mendoza et al., 2023). En este contexto el comportamiento del talento humano dentro de la empresa constituye un ámbito de análisis muy relevante, esto técnicamente es denominado Comportamiento Organizacional (CO) que se puede clasificar en comportamiento grupal, organizacional e individual, como expresa Rejes (2020) el CO es un campo de estudio que se centra en investigar el impacto de los individuos, grupos y estructuras que influyen en la conducta dentro de las organizaciones. Dado que el objetivo principal es aplicar estos conocimientos en la mejora continua y eficacia de las organizaciones. En tal sentido el CO pretende estudiar la conducta del individuo; los grupos, y evaluarlos desde; la satisfacción laboral, motivación, la



calidad de vida de las personas, el medio ambiente de trabajo, el compromiso organizacional y el bienestar laboral (Hernández, 2021).

Para tener empleados motivados hay que tener un clima laboral adecuado, mismo que es aplicado para cualquier tipo de trabajo, como argumentan Luna et al., (2019) es un tema fundamental que aborda diferentes estados de la administración pública y privada, por tanto, los individuos perciben las condiciones favorables o desfavorables del lugar de trabajo, por lo que mantener el ambiente agradable influye de manera positiva en los empleados, contribuyendo a la productividad y mejorando la relación entre colaboradores en la organización, concordando con Fernández (2020) el clima laboral determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su productividad, desempeño, especialmente la satisfacción del medio ambiente y físico en el que se desarrolla su labor.

Además, no puede haber clientes satisfechos con empleados disgustados, Aramayo (2020) considera que, el momento de la verdad, es cada momento en que el cliente toma contacto directo con el personal de la empresa y hace una evaluación de manera consciente o inconsciente respecto a la calidad del servicio, en pocas palabras, ese contacto va a ser el personal operativo y el cliente.

Es por esto la importancia de disponer de colaboradores que se comprometan en el enfoque de los objetivos primordiales que tiene una organización, ya que esto conlleva a que el cliente sea percibido como la parte esencial que determina que la empresa sea exitosa. Tal como indica Santana (2022), toda organización que busca posicionarse y mantenerse sólidamente en el mercado requiere satisfacer las exigencias del cliente, de manera que lo distinga de sus competidores por la calidad y eficiencia de los productos y servicios que oferta.

Para el desarrollo empresarial y la generación de ventajas competitivas es indispensable evaluar: clima laboral y satisfacción del cliente, dado que, toda organización tiene como objetivo principal la obtención de ganancias a corto y largo plazo, por tanto, satisfacer los requerimientos del cliente representa una vía o estrategia para alcanzar el objetivo de una organización es por ello la importancia, de tener colaboradores enfocados con la visión organizacional. En este sentido, Carrillo y Bolívar (2023) afirman que estudios recientes han demostrado que cuando un empleado se siente satisfecho y motivado, alcanza un desempeño superior con respecto a la realización de su trabajo. Por su parte, Cardenas y Yupangui (2021) referencian que las organizaciones y cooperativas nacionales se han visto en la necesidad de manejar y evaluar la satisfacción de los clientes, con la finalidad de mejorar sus capacidades de adaptación en el mercado, dado que en muchas organizaciones no se han realizado un estudio del clima laboral.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda., se desconoce la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de atención de



servicio brindado, por lo cual se ha propuesto el estudio de las variables mencionadas, siendo sustancial para la institución. Tal como señalan Alegre et al. (2017) citado por Negrín y Montesdeoca (2019) evaluar el clima laboral, constituyen uno de los elementos fundamentales que contribuyen a fortalecer las relaciones entre la organización y los colaboradores.

En este sentido se podría afirmar que el clima laboral ejerce una influencia notable en el rendimiento o desempeño de los empleados, afectando diversos aspectos claves como la comunicación, productividad, compromiso, trabajo en equipo y en el estado anímico de los empleados a nivel individual. Además, si surge una insatisfacción entre los clientes (en este caso socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda.), podría representar una desventaja significativa para la institución, debido a que afectaría la imagen de la misma, como la reducción de ganancias y la limitación en el crecimiento organizacional, por ello, la importancia de conocer las expectativas y necesidades de los socios, para que la organización tome decisiones acertadas con el objetivo de lograr la fidelización de clientes e incrementar la reputación e imagen institucional.

La presente investigación se centra en la evaluación del clima laboral y su impacto en la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda., fundada el 18 de abril de 1964, perteneciente al Sector de la Economía Popular y Solidaria, cuya finalidad radica en la intermediación financiera, prestación a sus socios (clientes), ayuda social, capacitaciones, entre otros, contribuyendo a mejorar la calidad de vida. Esta institución, actualmente consta de 94 colaboradores, desempeñándose en áreas de trabajos: crédito y cobranza, caja, asesor de crédito, riesgo, operaciones, talento humano, atención al usuario, balcón de servicios, asesor de capacitación, así como auditoría interna. El propósito de este estudio es conocer cómo influyen las condiciones de trabajo en el desempeño y productividad de la institución, y de qué manera se ve reflejado la calidad de atención a sus socios.

## **MÉTODOS**

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, debido a que, las variables estudiadas son descriptivas y exploratorias, llegando a la comprobación del clima laboral y su impacto en la satisfacción del cliente. Se aplicó una investigación bibliográfica, que permitió ampliar el conocimiento con informaciones existentes, lo cual fue soporte para el desarrollo del estudio. La investigación de campo, como factor primordial que permitió conocer la realidad a través de información directa del objeto de estudio, y la investigación correlacional direccionada en la determinación del impacto de las variables estudiadas.

Se consideró el método analítico – sintético, para el estudio del comportamiento de cada una de las variables. El método descriptivo, para la especificación de las situaciones, actos, y

perspectivas de los empleados sobre el entorno laboral, así mismo la calidad de atención percibida por parte de los clientes.

En el desarrollo práctico de la investigación, se empleó la encuesta, una técnica cuya finalidad radicó en conocer cómo se sienten los empleados en su entorno laboral y cómo los clientes o socios perciben la atención del servicio. Mediante el cuestionario de Litwin y Stringer de acuerdo con Reyes et al., (2020), una herramienta fundamental, la cual fue de utilidad en la evaluación del nivel del Clima Laboral, en la que se tomó como muestra 94 individuos que laboran en la institución; y en la determinación del grado de satisfacción del cliente el cuestionario adaptado a una serie de preguntas de acuerdo a las dimensiones del modelo Servqual como indican Osejos y Merino (2020), donde 164 clientes fueron los encuestados, elegidos a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple. Mediante la escala de Likert, una herramienta que determinó el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los clientes (socios) y empleados. Con la data obtenida se empleó el programa estadístico SPSSv26, que facilitó la correlación estadística para conocer el impacto de las variables.

**Tabla 1. Análisis de fiabilidad**

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N.º de elementos</b>
Clima Laboral	0,955	18
Satisfacción del Cliente	0,946	15

Además, mediante el SSSv26 se midieron los instrumentos de las variables estudiadas, evidenciado que el Alfa de Cronbach del clima laboral y satisfacción del cliente es significativamente alto, de más de 0,90, tal como se muestra en la tabla 1, teniendo en consideración que mientras más cerca este el valor de 1, mayor será la confiabilidad.

## RESULTADOS

Se tiene como primera instancia, el estudio de la variable clima laboral representada por nueve dimensiones, donde la de mayor media y menor coeficiente de variación es la de identidad (Tabla 2), en el cual los empleados hacen énfasis en que son miembros de un equipo que funciona bien, llegando a tener un acumulado de 95,8% de porcentaje favorable.

Como se observa, todas las dimensiones muestran un mismo patrón, estableciendo un máximo de 1 a 5, de modo que, indican estar en un alto nivel de acuerdo con estas dimensiones, siendo resultados favorables y significativos que demuestran la existencia actual del adecuado ambiente de trabajo.

Tabla 2. Evaluación de la variable clima laboral.

Estadísticos descriptivos							
Variable/Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Interpretación	Desv. Estándar	Coef. Variación
<b>Clima Laboral</b>	<b>94</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4,299</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>0,635</b>	<b>15%</b>
Estructura (CL-E)	94	1	5	4,447	De acuerdo	0,831	19%
Responsabilidad (CL-R)	94	1	5	4,176	De acuerdo	0,802	19%
Recompensa (CL-REC)	94	1	5	4,048	De acuerdo	0,858	21%
Desafíos (CL-D)	94	1	5	4,245	De acuerdo	0,747	18%
Relaciones (CL-REL)	94	1	5	4,319	De acuerdo	0,775	18%
Cooperación (CL-C)	94	1	5	4,447	De acuerdo	0,705	16%
Estándares CL-EST)	94	1	5	4,330	De acuerdo	0,792	18%
Conflicto (CL-CON)	94	1	5	4,064	De acuerdo	0,887	22%
Identidad (CL-I)	94	1	5	4,617	De acuerdo	0,713	15%

No obstante, es visible que de las dimensiones medidas la que presenta menor media y el segundo mayor coeficiente de variación es recompensa, alcanzando un promedio del nivel de acuerdo, sin embargo, en su mayoría los clientes encuestados señalaron estar de acuerdo que “en esta institución existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo”, (ver tabla 4). A la vez, la dimensión que presenta un mayor coeficiente de variación es conflicto mostrando un alto porcentaje del 22% en relación al resto, influyendo como penúltimo menor media.

En cuanto a, la variable satisfacción del cliente (Tabla 3) se determinó que de las cinco dimensiones la menor media es capacidad de respuesta llegando estar en el nivel “de acuerdo” donde se establece en unos de los ítems de forma individual que “cuando usted ha presentado un problema, los empleados de la institución mostraron un verdadero interés por brindarle una solución” obteniendo un porcentaje favorable de 93,30% (ver tabla 4) a diferencia del total de respuestas en desacuerdo de 6,7%.

Tabla 3: Evaluación de la variable satisfacción del cliente

Estadísticos descriptivos							
Variable/Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Interpretación	Desv. Estándar	Coef. variación
<b>Satisfacción del Cliente</b>	<b>164</b>	<b>2,199</b>	<b>5</b>	<b>4,508</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>0,557</b>	<b>12%</b>
Elementos Tangibles (SC-ET)	164	1,667	5	4,455	De acuerdo	0,641	14%
Fiabilidad (SC-F)	164	2,000	5	4,467	De acuerdo	0,675	15%
Capacidad de respuesta (SC-CR)	164	2,333	5	4,447	De acuerdo	0,689	15%
Seguridad (SC-SEG)	164	2,000	5	4,604	De acuerdo	0,575	12%
Empatía (SC-E)	164	1,667	5	4,565	De acuerdo	0,595	13%

En relación con la dimensión que mostró la mayor media es, la seguridad, dado que, muestra un menor coeficiente de variación, estableciendo un nivel “de acuerdo” llegando a tener casi un totalmente de acuerdo, teniendo en cuenta los ítems de manera individual, el cliente manifiesta que se siente seguro en las transacciones con la institución, evidenciando un acumulado de 95,8% de porcentaje favorable (Tabla 4).

**Tabla 4: Hallazgos destacados de la encuesta.**

Estadísticos descriptivos						
Variables/Dimensiones	Ítems	Media	Desv. Estándar	Interpretación	% Favorable	
CLIMA LABORAL	CL-E	Conozco claramente la estructura organizativa de esta institución	4,45	0,811	De acuerdo	92,5%
	CL-R	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado	4,16	0,794	De acuerdo	91,5%
	CL-REC	En esta institución existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	4,11	0,873	De acuerdo	86,2%
	CL-D	Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea	4,29	0,838	De acuerdo	90,4%
	CL-REL	Esta institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	4,29	0,785	De acuerdo	90,5%
	CL-C	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien	4,32	0,793	De acuerdo	92,6%
	CL-EST	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	4,3	0,84	De acuerdo	93,6%
	CL-CON	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes	4,06	0,902	De acuerdo	80,9%
	CL-I	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	4,62	0,764	De acuerdo	95,8%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SC-ET	Las áreas de esta institución son cómodas y agradables visualmente.	4,49	0,747	De acuerdo	92,7%
	SC-F	Esta institución cumple en el tiempo determinado sus requerimientos.	4,41	0,805	De acuerdo	90,9%
	SC-CR	Cuando usted ha presentado un problema, los empleados de la institución mostraron un verdadero interés por brindarle una solución.	4,46	0,778	De acuerdo	93,30%
	SC-SEG	Usted como cliente se siente seguro en las transacciones con la institución.	4,66	0,629	De acuerdo	95,80%
	SC-E	Los empleados de esta institución comprenden sus necesidades específicas.	4,59	0,78	De acuerdo	93,30%

Las variables del clima laboral y satisfacción del cliente se midieron a través de treinta y tres cuestionamientos, presentando una síntesis de los resultados más significativos en la que se

evidencia una aceptación por parte de los empleados y clientes encuestados que señalaron estar de acuerdo con los ítems de cada dimensión, demostrando a su vez, que dentro de la institución se maneja actualmente un buen clima laboral, certificándolo con una de las interrogantes en “esta institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones” llegando a obtener el 90,5% de porcentaje favorable.

De acuerdo a la satisfacción del cliente, se recolectó información pertinente que permitió extraer resultados reales, llegando a determinar el nivel de satisfacción por parte de ellos acerca del servicio brindado de la institución, donde se menciona uno de los ítems que “los empleados de esta institución comprenden sus necesidades específicas” de igual forma, se destaca que “cuando usted ha presentado un problema, los empleados de la institución mostraron un verdadero interés por brindarle una solución”.

Con el propósito de conocer el impacto de las variables, se efectuó la correlación de Spearman, lo cual permitió obtener como interpretación del coeficiente -1.00 (correlación negativa perfecta) indicando la menor incidencia, hasta +1.00 (correlación positiva perfecta) y los valores que se acercan al mismo, implican mayor incidencia, mientras que, si presenta un rango de 0.00 no existe correlación (Montes et al., 2021).

Bajo este contexto, se evidencia una correlación positiva débil entre las variables clima laboral y satisfacción del cliente debido a que presenta un coeficiente de 0,081, que comprende entre ese rango. Para profundizar, se correlacionaron las variables por dimensiones, lo cual permitió mostrar el grado de asociación que existe entre ellas (ver tabla 6).

**Tabla 5: Correlación Rho de Spearman: Clima Laboral; Satisfacción del Cliente**

<b>Rho de Spearman: Clima Laboral; Satisfacción del Cliente</b>	
<b>Correlaciones</b>	
Coeficiente de correlación	0,081
Sig. (bilateral)	0,438

En referencia a la dimensión de estructura (CL-E) de la variable clima laboral se evidenció que no existe correlación con la dimensión de elementos tangibles (SC-ET) variable de satisfacción del cliente, pues tiene un valor de 0,001, no obstante, la dimensión de estructura (CL-E) con dimensión capacidad de respuesta (SC-CR) refleja un rango de correlación positiva media (0,156) es por ello que, dado los resultados obtenidos, se analiza que los empleados de la institución conocen la estructura de la institución: los cargos y responsabilidades que son asignados, lo que conlleva a brindar soluciones a los inconvenientes específicos que presenta el cliente.

Respecto a la dimensión de responsabilidad (CL-R) y fiabilidad (SC-F) su correlación es positiva media, dado a que, están dentro del rango de 0.11 a 0.50, por ende, es visible la



eficiencia de los empleados de esta institución, en relación al cumplimiento de los requerimientos del cliente.

En cuanto a la dimensión desafíos (CL-D) es notorio que se encuentra mayor correlación negativa respecto a las cinco dimensiones de satisfacción del cliente. Del mismo modo, la dimensión de conflicto (CL-CON) con la dimensión de empatía (SC-E) no existe correlación alguna evidenciando en la tabla 6 un valor de -0,003.

En la dimensión de identidad (CL-I) se muestra una correlación positiva débil (0,094) en relación a la dimensión seguridad (SC-SEG), aunque no se exterioriza como una correlación positiva mayor, influyen debido a que, si los colaboradores de la institución se identifican que funcionan bien (ambiente laboral adecuado) le proporcionara al cliente seguridad, incidiendo positivamente en la institución. A la vez, con un porcentaje de 0,135 la dimensión identidad (CL-I) y dimensión capacidad de respuesta (CL-CR) pasan a obtener una correlación positiva media.

**Tabla 6: Correlación por dimensiones: clima laboral; satisfacción del cliente.**

			SC-ET	SC-F	SC-CR	SC-SEG	SC-E
<b>Rho de Spearman</b>	<b>CL-E</b>	Coeficiente de correlación	0,001	0,089	0,156	0,020	0,062
		Sig. (bilateral)	0,993	0,395	0,134	0,849	0,553
	<b>CL-R</b>	Coeficiente de correlación	0,067	0,147	0,080	-0,009	0,070
		Sig. (bilateral)	0,520	0,159	0,441	0,930	0,500
	<b>CL-REC</b>	Coeficiente de correlación	0,051	-0,016	0,111	-0,064	0,069
		Sig. (bilateral)	0,627	0,878	0,285	0,537	0,508
	<b>CL-D</b>	Coeficiente de correlación	-0,115	-0,062	-0,018	-0,019	-0,047
		Sig. (bilateral)	0,268	0,553	0,862	0,859	0,654
	<b>CL-REL</b>	Coeficiente de correlación	0,002	0,018	0,138	0,034	0,049
		Sig. (bilateral)	0,985	0,862	0,184	0,745	,640
	<b>CL-C</b>	Coeficiente de correlación	0,034	0,026	0,077	0,097	0,027
		Sig. (bilateral)	0,747	0,801	0,461	0,355	0,797
	<b>CL-EST</b>	Coeficiente de correlación	-0,022	0,070	0,133	0,095	0,097
		Sig. (bilateral)	0,830	0,501	0,200	0,365	0,352
	<b>CL-CON</b>	Coeficiente de correlación	0,024	-0,013	0,000	0,066	-0,003
		Sig. (bilateral)	0,818	0,902	0,998	0,528	0,978
	<b>CL-I</b>	Coeficiente de correlación	0,077	0,061	0,135	0,094	-0,009
		Sig. (bilateral)	0,462	0,556	0,196	0,366	0,929

## DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación fue determinar el impacto del clima laboral en la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. Para el alcance de los objetivos planteados, se utilizó el programa estadístico SPSSv26 como apoyo al desarrollo de los análisis descriptivos. Por tanto, los resultados que se obtuvieron son, la existencia de una correlación positiva débil entre el clima laboral y la satisfacción del cliente en dicha institución. Los resultados obtenidos respaldan la investigación de Rejas y Napán (2021), donde determinan que el clima organizacional si se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Ozonomedica, presentando una correlacion positiva moderada alta, indicando de



esta manera que el buen ambiente representa una satisfacción no solo de manera interna hacia los colaboradores, sino también en la calidad de atención, el mismo que se ve reflejado en la aceptación y la fidelización de sus clientes.

Por su parte, Méndez (2018) en su estudio de investigación, concluye que el clima laboral tiene una alta incidencia en el servicio que se presta a los clientes, por ello, un buen clima laboral, influye en la calidad de atención del servicio prestado por la institución, por tanto, si existen colaboradores en un entorno laboral agradable, esto incidirá directamente en la productividad de la empresa, al igual que, el valor percibido por el cliente, dado que, a mayor clima organizacional, mayor calidad en los servicios proveerá la empresa (Salazar, 2018).

En cuanto a Quispe y Maldonado (2024), llevaron a cabo su investigación en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, demostrando con un nivel de correlación de 0,994 que refleja que mientras se tenga un buen clima laboral se va a poder brindar una mejor atención a los clientes que acuden a sus instalaciones. Por esta razón, las instituciones deben tener en cuenta que un entorno de trabajo adecuado mejorará la productividad en todas áreas de la misma, lo que a su vez conducirá a la satisfacción de los usuarios.

## CONCLUSIONES

Se identificó que dentro de la institución se maneja actualmente un adecuado clima laboral, debido a los hallazgos obtenidos, lo cual influye positivamente en la calidad de atención del usuario, siendo así visible un ambiente idóneo, al igual que, la satisfacción del cliente, con valores 4,617 en la dimensión de identidad (CL-I), y valores 4,604 en la dimensión de seguridad (SC-S). No obstante, un análisis más específico identifica la necesidad de fortalecer la dimensión recompensa y la dimensión de capacidad de respuesta.

Para efectuar la correlación entre las variables de estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda., se empleó el software estadístico SPSSv26, en la que se determina la obtención de un valor de 0,081, la misma que indica una correlación positiva débil. Es por ello que se manifiesta la inexistencia de adhesión entre las variables comparadas, lo que hace énfasis en que el clima laboral tiene poca influencia en relación a la satisfacción del cliente.

Por tal motivo, es importante lograr la incorporación en su totalidad de las variables evaluadas, lo cual permitirá establecer que el clima laboral tenga un impacto positivo en la satisfacción de los clientes de la cooperativa. Además, el estudio de las variables facilita un sustento para implementar prácticas de mejora continua. Finalmente, esta investigación en relación a las variables pertinentes contribuye de manera efectiva en la toma de decisiones al proporcionar información relevante sobre el funcionamiento de la organización en el ámbito estudiado.



## REFERENCIAS

- Aramayo Mendoza, W. (2020). Calidad del servicio, satisfacción y fidelización. *Revista Ñeque*, 3(7), 161-175. <https://n9.cl/u50so>
- Aular Galindo, M. (2021). Funciones de la Gestión de Talento Humano: una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas. *Dissertare Revista De Investigación En Ciencias Sociales*, 6(1), 1-18. <https://n9.cl/ribc9>
- Cardenas Cardenas, J. M., y Yupangui Yupangui, J. M. (2021). *Clima organizacional y su incidencia en la atención de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón la maná, provincia de Cotopaxi, período 2020*. [Trabajo de Maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi, sede La Maná] Repositorio Institucional. <https://n9.cl/exizw>
- Carrillo Carreño, K. S., y Bolívar León, R. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) de una universidad pública en Colombia. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 11(1), 8-19. <https://n9.cl/pr43y>
- Fernández Cristaldo, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1462-1479. <https://n9.cl/yb6zo>
- Hernández Gómez, G. (2021). Emprendedurismo y liderazgo empresarial en las organizaciones del siglo XXI. *Revista Fidélitas*, 2(1). <https://n9.cl/ff2mv>
- Luna Montesdeoca, O. Y., Ronald Armendariz, C., y Andrade Zamora, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5). <https://n9.cl/lchus0>
- Méndez Duarte, F. S. (2018). *Influencia del Clima Laboral en el servicio al cliente en una institución privada de educación superior*. [Tesis de Maestría, Universidad Panamericana]. Upana Biblioteca. <https://goo.su/ZWQj>
- Mendoza Mera , A., Plua Parrales , N. V., y Chiquito Tigua, G. P. (2023). Rol del talento humano en las organizaciones públicas. *Avances*, 25(1). <https://n9.cl/r60nz>
- Montes Díaz, A., Ochoa Celis, J., Juárez Hernández, B., Vazquez Mendoza, M., y Díaz León, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística BUAP*, 14. <https://n9.cl/94xqr>
- Negrín Sosa, E., y Montesdeoca Calderón , M. G. (2019). Diagnóstico de la satisfacción laboral en la Corporación Nacional de Electricidad del Cantón Tosagua. *Uniandes Episteme*, 6(2), 165-179. <https://n9.cl/1y6up>



- Osejos Vasquez, A., y Merino Murillo, J. (2020). Modelo Servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 79-92. <https://n9.cl/krqoa>
- Quispe Gamarra, Y., y Maldonado Tineo, N. (2024). *Clima Laboral y Atención al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho 2022*. [Trabajo de grado, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio Institucional. <https://n9.cl/8dmod>
- Rejas-Phowell, D. W., y Napán-Yactayo, A. C. (1 de Mayo de 2021). Clima organizacional y su relación con la Satisfacción del Cliente en la empresa ozonomedica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 101-123. <https://n9.cl/uop3y>
- Rejes Calizaya, J. (2020). *Análisis conceptual de comportamiento organizacional*. [Trabajo de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional. <https://n9.cl/wvzo6>
- Reyes Valenzuela, R., Alanís Villaseñor, J., Díaz López, E. E., y Plobano Ojinaga, E. R. (2020). Clima Organizacional bajo el Modelo Litwin y Stringer, Perspectiva Psicosocial en CIES A.C. *Coloquio de Investigación Multidisciplinaria*, 8(1). <https://n9.cl/b7p80>
- Salazar Alcivar , J. K. (2018). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en la empresa*. [Trabajo de Maestría, Universidad Espíritu Santo]. DSpace en UEES. . <https://n9.cl/hia7q>
- Santana Carriel, J. C. (2022). *Análisis del recurso humano que labora en Establecimientos Hoteleros en el Cantón Quevedo 2022*. [Trabajo de Maestría, Universidad Técnica de Babahoyo]. Dspace UTB. <https://n9.cl/dznao>