



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y  
SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDRELI,  
CHANCHAMAYO, JUNÍN, 2022

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

ORTEGA ALBINO, EVELYN EDITH  
ORCID: 0000-0001-7308-7256

**ASESORA**

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA  
ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Ortega Albino, Evelyn Edith

ORCID: 0000-0001-7308-7256

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú

### **ASESORA**

Mg. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Facultad de Ciencias e Ingeniería

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mg. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mg. Rosillo de Purizaca, María del Carmen  
ORCID 0000 0003 2177 5676  
**Presidente**

Dr. Salinas Gamboa, José Germán  
ORCID 0000-0002-8491-0751  
**Miembro**

Dra. Mino Asencio, María Isabel  
ORCID 0000-0003-1132-2243  
**Miembro**

Mg. Estrada Díaz, Elida Adelia  
ORCID: 0000-0001-9618-6177  
**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por brindarme salud y vida, por los triunfos y momentos difíciles que me enseñaron a valorarlo cada día más.

A mi familia, por apoyarme en mis estudios y en mi formación para el logro de todos mis objetivos.

A los amigos: que siempre me apoyaron de una u otra forma, con la información brindada; para de esta manera cumplir con la realización de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme vida y salud, voluntad de estudiar y fortaleza para continuar y no desmayar ante obstáculos que se me presentaron.

A mi padre Teófilo Ortega Ramírez y a mi madre Juana Albino Cisneros, por su amor incondicional, paciencia y confianza, por estar siempre presente en los momentos buenos y malos, por su constante apoyo, por ser ejemplo de superación, humildad y sacrificio, por inculcarme valores que me han servido en mi formación personal y profesional.

A mis docentes por sus constantes desempeños y exigencias en mi vida académica, gracias a ellos que han contribuido significativamente en el desarrollo profesional y personal

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población finita de 952 clientes y 7 trabajadores para las variables atención al cliente y selección del personal, respectivamente. Como muestra, se seleccionó a 274 clientes y 7 trabajadores para medir ambas variables respectivamente, a quienes se aplicó respectivos cuestionarios de 12 y 10 preguntas respectivamente través de la técnica de encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: en la variable atención al cliente se identificó que el 47.67% de los clientes perciben con frecuencia satisfacción por la atención que brindan los empleados, sin embargo, 43,10% considera que la comunicación no es efectiva. En la variable selección de personal, 78.56% de los trabajadores están conformes a la aplicación de pruebas para seleccionar al personal idóneo al puesto vacante, sin embargo, presentan resistencia a las pruebas complementarias. Finalmente, como conclusión general de la investigación ambas variables tienen importante participación en la funcionalidad de la cooperativa, por lo que es importante mejorar el nivel de empatía y los procesos que permiten conocer oportunamente la orientación de servicio al cliente de manera oportuna en el candidato.

**Palabras clave:** atención al cliente, cooperativa, selección de personal.

## ABSTRACT

The general objective of this research was: To determine if the proposal to improve customer service and personnel selection allows an optimal operation of the small company Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. The research was a non-experimental-transversal-descriptive-proposal design. A finite population of 952 clients and 7 workers was used to collect information for the variables customer service and personnel selection, respectively. As a sample, 274 clients and 7 workers were selected to measure both variables respectively, to whom respective questionnaires of 12 and 10 questions were applied through the survey technique. The following results were obtained: in the customer service variable, 47.67% of the clients frequently perceive satisfaction with the service provided by the employees; however, 43.10% consider that communication is not effective. In the personnel selection variable, 78.56% of the workers are in agreement with the application of tests to select suitable personnel for the vacant position; however, they show resistance to complementary tests. Finally, as a general conclusion of the research, both variables have an important participation in the functionality of the cooperative, so it is important to improve the level of empathy and the processes that allow to know in a timely manner the customer service orientation of the candidate.

**Key words:** customer service, cooperative, personnel selection.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria .....	iii
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
III. HIPÓTESIS .....	40
IV. METODOLOGÍA.....	41
4.1 Diseño de la investigación .....	41
4.2 Población y muestra .....	42
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	46
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
4.5. Plan de análisis.....	50
4.6. Matriz de consistencia.....	52
4.7. Principios éticos .....	54
V. RESULTADOS .....	56
5.1. Resultados .....	56
5.2. Análisis de resultados.....	83
VI. CONCLUSIONES .....	87
Aspectos complementarios .....	89
Referencias bibliográficas.....	90
Anexos .....	94



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la satisfacción del cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Chanchamayo, Junín, 2022.....	56
Tabla 2. Características de la efectividad en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. ....	57
Tabla 3. Características de la confianza en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. ....	58
Tabla 4. Características de la empatía en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. ....	59
Tabla 5. Características de la evaluación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. ....	60
Tabla 6. Características de la contratación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. ....	61
Tabla 7. Características de la inducción en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. ....	62
Tabla 8. Propuesta de mejora de la atención al cliente y la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. ....	63

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes .....	138
Figura 2: Comunicación clara de empleados a clientes .....	138
Figura 3: La información que brindan los empleados es puntual y concisa. ....	139
Figura 4: Existe disposición de la empresa en mantener informados a sus clientes	139
Figura 5: Percepción de servicio rápido y eficiente de los empleados .....	140
Figura 6: Capacidad de empleados para atender correctamente las dudas de los clientes .....	140
Figura 7: Existe el manejo adecuado de los empleados respecto a los detalles de sus funciones.....	141
Figura 8: La información brindada por los clientes es confiable.....	141
Figura 9: La publicidad brindada por los empleados a los clientes es veraz .....	142
Figura 10. Los empleados son asertivos en la atención a los clientes .....	142
Figura 11: El horario de atención establecido es adecuado para los clientes .....	143
Figura 12: Los empleados comprenden las necesidades específicas de los clientes	143
Figura 13: En los procesos de selección se toma en cuenta la ética humana y profesional .....	144
Figura 14: El candidato seleccionado cuenta necesariamente con las competencias requeridas.....	144

Figura 15: La presentación del curriculum vitae es primordial en todo proceso de selección.....	145
Figura 16: Para la toma de decisión final se utiliza la comparación aplicada .....	145
Figura 17: En el proceso de selección se evalúa el nivel de conocimientos generales y técnicos. ....	146
Figura 18: Son útiles las pruebas psicológicas para determinar aspectos de los candidatos. ....	146
Figura 19: Se usan técnicas de simulación como complemento de las evaluaciones y pruebas en el proceso. ....	147
Figura 20: En los procesos de selección la entrevista es el instrumento más usual.	147
Figura 21: El contrato de trabajo firmado cumplió con las expectativas.....	148
Figura 22: La empresa utiliza un plan de inducción para el ingreso del nuevo trabajador. ....	148

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las micro y pequeñas empresas son emprendimientos comerciales de una o grupo de personas que cumplen características distintivas según dispositivos normativos y que a su vez son consideradas como el motor de las economías de países subdesarrollados como son los latinoamericanos y como, debido a la falta de conocimientos técnicos de sus propietarios, pasan por una serie de problemáticas que pueden inclusive afectar la vida empresarial a periodos de tiempo muy cortos.

Entre los problemas que enfrentan las microempresas que amenazan su presencia en el mercado está como el más común la falta de planeamiento o plan de negocios, causado por la falta de definición y/o carencia de la misión y visión de la empresa, sin la cual no existe una línea en dirección hacia el propósito que se desea alcanzar. Por el contrario, hace que la empresa se gerencie según percepciones o conocimientos empíricos que no son sostenibles en el tiempo y que generan como consecuencia límites al rendimiento adecuado de los recursos disponibles, debilitando su capacidad económica y acortando el tiempo de vida de la empresa. Ante este contexto se plantean estrategias de solución que puedan corregir la marcha de la empresa, como el conocimiento del trato al cliente y la capacidad de convocar o seleccionar personal adecuado, que son las variables en las cuales se enfocará la presente investigación y son aspectos básicos para garantizar la sostenibilidad de la empresa en su interacción o en sus operaciones.

Uno de los mecanismos para mejorar el nivel de calidad de vida e ingresos de los países recae en las iniciativas empresariales denominadas micro y pequeñas empresas, de allí su importancia. La idea como tal, viene desde los mismos países

desarrollados donde existen favorables sistemas de apoyo a estas unidades económicas de gran impacto en la economía de un país. Como ejemplo, tomamos el caso de un país en desarrollo: México, donde muy aparte de jugar un papel importante en la sociedad, es también una estrategia para luchar contra la pobreza, conclusión a la que llegaron sus autoridades y para tal efecto generan marcos normativos para favorecer su impulso y promoción, (Pérez-Nieves 2017).

Es tal la presencia en número de mypes en los países en desarrollo, que en promedio suelen superar el 90,0% del total de las empresas de un país. Pero a su vez, estas iniciativas empresariales conllevan desde sus inicios una cadena de problemas que tienen como común denominador la escasa experiencia de administración de negocios de sus propietarios. Entre los problemas se identifican una gestión empresarial con desconocimiento y carencia de procesos administrativos y estrategias para una administración eficaz.

Esta problemática de las empresas se extiende no solo en el ámbito nacional, sino también internacional. Tal como lo indica en su edición la Revista Venezolana de Gerencia (2009), resume que la importancia del recurso humano es determinante para garantizar la atención al cliente y los servicios que las empresas ofertan. Estas problemáticas son causadas por la ausencia de protocolos de atención al cliente y como aspecto de fondo de la problemática la conforman el personal que está a cargo de mantener contacto con el cliente, el cual -en primer momento- carece de actitud para atender al cliente y en consecuencia genera espacios a mala atención y los correspondientes reclamos y dañada imagen de la empresa.

En Europa, las micro y pequeñas empresas reconocen y se alinean a los efectos de la globalización, en tal sentido su producción y clientes traspasan las fronteras de sus países por lo que, sus trabajadores deben estar totalmente comprometidos con sus empresas y sus clientes. En tal sentido, la atención al cliente reviste gran importancia porque es un elemento sensible y se exige que el personal sea idóneo para representar a la empresa, para lo cual los filtros utilizados en la selección de personal son exigentes. (Benzaquén, 2019)

En América Latina, el contexto es diferente, existe un descuido en la atención al cliente porque los propietarios de las mypes utilizan una orientación con enfoque en la rentabilidad, es decir buscan con inmediatez el resultado de su inversión y al carecer de conocimientos de administración de negocios, ignoran las prioridades de una gestión empresarial como la importancia que tiene el cliente dentro del proceso de venta, restando posicionamiento e imagen a la microempresa. A esto se suma, que el proceso de selección de personal se hace sin técnica alguna o sin distinguir que el trabajador podría seguir una carrera laboral con beneficios para ambas partes, (Cajaleon & Condor, 2018).

En el Perú, la presencia de empresas exitosas que tienen como estrategia el propósito de entablar una relación de largo plazo con los clientes conducentes a la compra ha despertado el interés de las microempresas a integrar procesos de atención al cliente y selección de personal idóneo al cargo, (Sanjurjo, 2018). En ese sentido, paulatinamente, el número de sectores de empresas que adopta el enfoque de atención al cliente va en incremento y a ello se suma el control del Indecopi con el libro de reclamaciones que tiene como fin tomar medidas correctivas para mejorar el nivel de servicio.

A nivel local, en el distrito de Chanchamayo, donde se desarrolló el trabajo de investigación las microempresas en su mayoría siguen una gestión empírica donde no aplica ninguna técnica o estrategia de la administración para atender mejor al cliente o un proceso técnico de selección de personal con la cual se procure alinear conocimientos y expertiz de un candidato con los requerimientos del perfil que la empresa necesita para integrar a su organización. Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, única cooperativa en el distrito mantiene un compromiso de servicio con sus clientes que la motiva a identificar las mejores estrategias de atención al cliente la cual está limitada por la problemática de falta de personal idóneo para estas funciones. Bajo este propósito la empresa realiza continuos procesos de selección de personal, con la finalidad de atenuar posibles eventos de mala atención y reclamos del cliente.

Según lo expuesto, la problemática se resume con el siguiente enunciado: ¿La propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022? Para atender la problemática, se formuló el siguiente objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Asimismo, para dar alcance a este objetivo se plantearon objetivos específicos de acuerdo a cada variable, por atención al cliente: Describir las características de la satisfacción del cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Describir las características de la efectividad en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín,

2022. Definir las características de la confianza en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Identificar las características de la empatía en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Respecto a la variable selección de personal: Definir las características de la evaluación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Definir las características de la contratación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Definir las características de la inducción en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022 y Elaborar una propuesta de mejora de la atención al cliente y la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

Como justificación, la investigación sienta su importancia en el propósito de identificar las características de atención al cliente y selección de personal para el óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, del distrito de Chanchamayo, departamento de Junín que necesita lograr un impacto en el nivel de servicio para beneficio de sus clientes y sostenibilidad del negocio.

La investigación fue de diseño no experimental–transversal- descriptivo- de propuesta, que utilizó una población conformada por clientes y trabajadores de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, del distrito de Chanchamayo, departamento de Junín. Para el recojo de información se utilizó una población finita de 952 clientes de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y



Crédito Andreli y para la variable de selección del personal se utilizó una población de 7 trabajadores con una muestra de 274 clientes para la variable de atención al cliente y 7 trabajadores para la variable de selección del personal a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas a través de la técnica de la encuesta Obteniendo los siguientes resultados: en la variable atención al cliente se identificó que el 47.67% de los clientes perciben con frecuencia satisfacción por la atención que brindan los empleados, sin embargo, 43,10% considera que la comunicación no es efectiva. En la variable selección de personal, 78.56% de los trabajadores están conformes a la aplicación de pruebas para seleccionar al personal idóneo al puesto vacante, sin embargo, presentan resistencia a las pruebas complementarias.

Finalmente, como conclusión general de la investigación ambas variables tienen importante participación en la funcionalidad de la cooperativa, por lo que es importante mejorar el nivel de empatía y los procesos que permiten conocer oportunamente la orientación de servicio al cliente de manera oportuna en el candidato.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

##### Variable 1: Atención al cliente

Lema et al. (2020) en su trabajo de investigación: *Calidad y servicio al cliente en una cooperativa de ahorro y crédito del cantón Riobamba*, presentado en la Universidad de los Andes, Ecuador. Tuvo por objetivo general Determinar el estado actual del servicio al cliente con enfoque de mejora de la calidad en los servicios financieros de la cooperativa objeto de estudio. Como metodología, se siguió el tipo cuantitativo, nivel descriptivo. Se aplicó la técnica de estudio de encuesta, un cuestionario de cinco dimensiones y 15 preguntas relacionadas con el nivel de satisfacción de los clientes respecto a los servicios que se ofrecen. Se aplicó un muestreo aleatorio simple a 366 clientes que realizaron transacciones financieras en la cooperativa y en un segmento de 25 a 60 años de edad. Como resultados, un 43,7 % de las personas encuestadas tienen más de 46 años, siendo el rango de edad de mayor afluencia a la cooperativa; un segundo rango entre 30 y 45 años representa el 27,6 % de los encuestados. En cuanto formación académica, el 21,9 % de los encuestados tienen educación básica, un 51,9 % educación media superior, el 21,3 % nivel superior y solo un 4,9 % tienen algún posgrado. En cuanto al estado actual de los empleados, un 51,1 % de los encuestados son empleados, un 17,21 % desempleados, un 17,6 % empleadores, el 6,3 % pensionados y un 7,79 % estudiantes. De forma general existe la percepción por parte de los usuarios que están de acuerdo con el servicio que ofrece la cooperativa. Los resultados demuestran que queda todavía se pueden ejecutar

acciones de mejora en cuestiones de calidad del servicio que ofrecen. En sentido general, el atributo que menor valoración fue la confiabilidad, con un puntaje de 3,76 y el mejor evaluado el de seguridad con 4,06. Adicionalmente, se evidencia que los clientes tienen mayor percepción en atributos sobre los elementos tangibles y la seguridad, por tanto, tienen mayor valoración en aquellos que van directo a la solución de sus problemas de forma rápida y sentirse cómodo en la visita en la cooperativa. El promedio general obtenido al aplicar la encuesta a los clientes fue de 3,96, un 78,6 %, que representa que están de acuerdo con el servicio prestado. Por otra parte, a la hora de evaluar los servicios prestados por los empleados de la cooperativa se encontró que un 74,3 % de los encuestados evalúan el servicio entre bueno y muy bueno, mientras que solo un 9,6 % lo consideran malo o muy malo (Figura 4). Por tanto, de forma general existe satisfacción en el trabajo realizado por los empleados de la cooperativa. A partir del análisis realizado en las actividades de servicio es importante el conocimiento de las principales características del servicio que ofrecen para actuar de forma proactiva y predecir los posibles niveles de satisfacción del cliente. En el análisis de los resultados de la encuesta, se muestra que los indicadores con mayor aporte a la satisfacción del cliente se encuentran: cumplimiento de los plazos del servicio, folletos y materiales para la difusión y publicidad, confort y comodidad durante la visita del cliente, atención de los empleados y aclaración de las dudas, tiempo de espera para la realización del servicio, confiabilidad y seguridad en el servicio, y la atención personalizada. Por otra parte, las principales insatisfacciones generadas por los clientes son: falta de solución y celeridad ante los problemas de los clientes; demora en el cumplimiento de los plazos y el otorgamiento de créditos; tiempo de espera para la atención en la cooperativa; debilidades en la calidad del servicio al cliente y falta de

preparación de los funcionarios para la atención al cliente. Como conclusiones, se determina que el desarrollo de la evaluación de la calidad del servicio existe un grupo de modelos e instrumentos que permiten la medición y comparación de los niveles obtenidos, para mejorar las expectativas de los clientes del servicio recibido y sus atributos. Para la evaluación de la calidad en el servicio al cliente se trabajó con el Servperf que permite evaluar la percepción de los usuarios sobre los servicios que se ofrecen. El análisis en la cooperativa acerca de la calidad de los servicios que presta muestra una calificación de 3,96, lo que significa que los clientes están de acuerdo con el servicio prestado y su percepción es buena. El atributo que menor valoración fue la confiabilidad, con un puntaje de 3,76 y el mejor evaluado el de seguridad con 4,06. Se evidencia que los clientes tienen mayor percepción en atributos sobre los elementos tangibles y la seguridad, por tanto, tienen mayor valoración en aquellos que van directo a la solución de sus problemas de forma rápida y sentirse cómodo en la visita en la cooperativa. Para mejorar el proceso de calidad en los servicios en la cooperativa, es necesario el desarrollo de un sistema de evaluación que permita el proceso de mejora continua y evalúe constantemente el nivel de satisfacción de los clientes. Es necesario por parte de los directivos de la cooperativa una mejor comprensión de las percepciones de los clientes, a través de un sistema de quejas y sugerencias, y permita una mejora en la calidad de los servicios, haciendo partícipe a los socios en las decisiones de la empresa. La investigación realizada permite demostrar la importancia que tiene la calidad de los servicios en los procesos de atención al cliente en el sistema financiero, donde la calidad es considerada una ventaja competitiva que es necesario mejorarla, por lo que se necesitan estudios más profundos del tema.

Chingue et al. (2019) en su trabajo de investigación: *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2018*, presentado a la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. Tuvo por objetivo general identificar la incidencia en la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Como metodología se siguió fue del tipo cuantitativo y el método analítico que permitió analizar de manera detallada el nivel de incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná, a partir de los resultados obtenidos de las entrevistas a los administrativos y encuestas aplicadas a los socios y clientes. Las técnicas fueron la encuesta y entrevista y el instrumento un cuestionario con preguntas respecto a las variables. La población de la presente investigación estuvo conformada por 39 accionistas, 48 socios, 18 administrativos y 696 usuarios de las dos compañías y dos cooperativas de transporte de carga liviana. La muestra de los propietarios que a su vez constituyeron los socios o accionistas para la presente propuesta de un modelo de calidad estuvo conformada por 87 personas, por lo tanto, se aplicó las encuestas a la totalidad de los socios y accionistas; de la misma forma la entrevista se efectuó a los 4 gerentes de las compañías y cooperativas antes mencionadas. Como resultados, el 19,3% son solteros, 21,3% en unión libre, 52,4% está casado y el 7,1% se encontró divorciado; el estado civil que presenta mayor prevalencia entre los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte es el de casado. Se halló que el 61% tuvo conflictos con los choferes, el 27,6% nunca y el 11,4% siempre; de los resultados expuestos se determinó la existencia de distintos inconvenientes suscitados entre los

usuarios y los choferes de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana que operan en el cantón La Maná. Como conclusiones, el diagnóstico del estado actual de la calidad de servicio reflejó deficiencias en cuanto al liderazgo y las capacitaciones sobre atención a los usuarios, además se pudo percibir la ausencia de un modelo de gestión de calidad que ha obstaculizado el desarrollo adecuado de las compañías y cooperativas de transporte carga de liviana del cantón La Maná; el nivel de satisfacción de los usuarios de las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná es regular debido a factores como la imprudencia de los choferes al conducir, inadecuada limpieza de las unidades vehiculares y roces esporádicos por el tiempo de espera en las paradas. Se consideró pertinente el diseño de un modelo de gestión de calidad con estrategias para mejorar el liderazgo, el desarrollo de capacitaciones, actividades grupales y la descripción del proceso de pasajeros con el propósito de superar las falencias que fueron detectadas.

Chávez et al. (2018) en su trabajo de investigación: *La calidad de los servicios en la cooperativa de ahorro y crédito a través del modelo Servqual*, presentado a la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo por objetivo general Diagnosticar un modelo de gestión de servicios que contribuya al incremento de la calidad en el servicio para las cooperativas de ahorro y crédito. Como metodología, la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal. La población la conformaron 11 agencias de la Cooperativa San Francisco y la muestra 340 clientes de todas las agencias. Se aplicó una encuesta dirigida a conocer las expectativas de los clientes basados en los principios de calidad de servicio al cliente según el modelo SERVQUAL, esta encuesta ayuda a la organización a determinar si están establecidos correctamente los principios de calidad dentro de la cooperativa de

ahorro y crédito San Francisco e identificar cuáles son los puntos más débiles para poder mejorar y brindar un servicio de acuerdo a los estándares establecidos en el modelo SERVQUAL. Como resultados, se puede observar que los clientes de la COAC San Francisco se encuentran satisfechos con los planes realizados por la cooperativa con 21%, la resolución de problemas por parte de la organización hacia el cliente tiene un porcentaje aceptable 20%, la eficiencia al realizar cualquier actividad a la primera ocasión 20%, el cumplimiento de servicios 19% y por último la información que brinda la cooperativa es oportuna 20% , en términos generales se puede decir que la COAC San Francisco cumple con los requerimientos de confiabilidad que exige el modelo SERVQUAL de calidad en el servicio. También se puede observar que los resultados de la variable de responsabilidad en este aspecto se analiza el comportamiento de los empleados de la COAC San Francisco, los empleados brindan el servicio con prontitud a los clientes 34%, los empleados siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes 33%, los empleados de la organización nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente 33%, de acuerdo a la información recopilada se puede decir que los empleados cumplen a cabalidad con los requerimientos de los clientes de esta forma dan cumplimiento a los estándares señalados en el modelo de calidad en el servicio, teniendo como punto más alto la prontitud en el servicio lo que demuestra la eficiencia por parte de los empleados para resolver cualquier inconveniente por parte del cliente. Como conclusiones, se fundamentó teóricamente el modelo SERVQUAL a través de la clasificación de factores: por el número de revistas, en los países que se aplica este modelo, con la segmentación de años de los artículos, el tipo de revista, el idioma, la importancia del artículo y la clasificación homogénea y heterogénea. Todo esto para validar el sistema

de gestión de servicio como factor de calidad. Se evidenció a través de los artículos estudiados la gran aceptación que tiene el modelo SERVQUAL para su aplicación al momento de estudiar la calidad en las diferentes instituciones prestadoras de servicio. La cooperativa de ahorro y crédito San Francisco ha identificado como puntos más débiles; en expectativas, los bienes tangibles con 19.67%. y en percepciones, la responsabilidad con 19.32%. Sin embargo, estos valores no son bajos en comparación con los demás factores ya que se encuentran en un rango similar, dando a entender que el servicio se encuentra acorde a los requerimientos de los clientes. Los resultados obtenidos al analizar los factores relevantes para medir la satisfacción del cliente, se encuentra en expectativas la empatía con 20.53%, esto quiere decir que los clientes buscan ser entendidos y atendidos de la mejor manera. En cambio, en percepciones esta la seguridad y los bienes tangibles con mayor valor, siendo del 20.51% en ambos casos, esto muestra que el cliente se encuentra seguro tanto físicamente como financieramente y además está cómodo con la apariencia física de los empleados y las instalaciones. La COAC San Francisco es la institución que ha presentado un crecimiento sostenido debido a una mayor afluencia de socios a la institución en los últimos años, este se debe principalmente a las mejoras de los criterios de servicio al cliente. Sin embargo, debe mejorar continuamente para crecer en el mercado financiero, dejando claro que la investigación realizada no abordó factores como días de afluencia masiva de los clientes y como facilitar la atención esos días, quedando este tema abierto para investigaciones futuras.

## **Variable 2: Selección de personal**

Beltrán (2020) en su trabajo de investigación: *Elaboración del manual de*



*procedimiento de los subsistemas de Talento Humano: Reclutamiento, selección, remuneración y retribuciones. Caso: Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Girón, Periodo 2020* presentado en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca para la obtención del Título de Licenciada en Psicología del Trabajo. Tuvo como objetivo general elaborar un manual de procesos y procedimientos de los subsistemas de talento humano: Reclutamiento, selección; y remuneración y retribuciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”. Se utilizó una metodología de investigación con enfoque cualitativo, la técnica de recopilación de información fue entrevistas, el instrumento utilizado fue un cuestionario de preguntas de tipo estructurado. La población de estudio fue la dirección departamental de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” representada por la Ingeniera Verónica Delgado y no se aplicaron criterios de muestreo considerando el tamaño de la población. Como conclusión se determinó que los manuales de procesos y procedimientos son una herramienta de trabajo que contribuye al cumplimiento eficaz.

Ramírez et al., (2020) en su trabajo de investigación: *Diseño del Proceso de selección de Personal de la empresa TECHNICAL URSERVICES. SA. Bogotá* presentado en la Universidad Nacional Abierta a Distancia. Tuvo como objetivo general diseñar el proceso de reclutamiento y selección de personal para la empresa Technical UR Services S.A. ubicada en la ciudad de Bogotá. Se desarrolló una investigación de tipo cualitativo que por su propia naturaleza no requiere de la cuantificación de unos resultados que se puedan obtener por medio de experimentación. La investigación cualitativa incluye una perspectiva humanística que es precisamente el factor que se busca analizar. Para la obtención de la información que se realizó por medio de la aplicación de encuestas a una muestra de 10 personas, que

compone el 66,7% del total de empleados de la empresa. La herramienta utilizada fue la encuesta elaborada por las investigadoras, tomando en consideración los siguientes criterios: medio de difusión de la vacante, requerimientos propios de la empresa para proveer un cargo, realización de entrevistas personales, inducción al cargo y condiciones de salud ocupacional previas. Como resultado respecto a la selección y contratación de personal muestran un descontento general de la forma en que los empleados fueron ingresados a la misma, el 65% de los empleados entrevistados manifiestan no haber recibido un proceso de inducción y el 80% de ellos considera que el proceso de selección no fue adecuado. Como conclusión se pudo verificar la necesidad de la creación de un proceso de selección y vinculación de personal en la empresa TECHNICAL UR SERVICES S.A. de la ciudad de Bogotá y se indagó al interior de la empresa sobre la forma en que se realizan las nuevas contrataciones, encontrando falencias que son factibles de superar con la implementación de un proceso de selección de personal adecuado, que incluya la debida capacitación de los nuevos empleados y la apropiación de sus responsabilidades.

Calahorrano (2018) en su trabajo de investigación: *Sistematización de la implementación de los procesos de selección por competencias en la empresa EQUISERCON CURACAO TRADERS CIA.LTDA; en el período noviembre 2016 a Julio 2017* para obtener el título de Psicólogo en la Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador. Tuvo como objetivo general actualizar los perfiles para la selección por competencias, de manera tal que se cree un sistema de selección del personal con el perfil adecuado para la empresa. Se utilizó un enfoque mixto de investigación, en el que se aplicaron métodos cualitativos como la observación y técnicas cuantitativas como la encuesta, lo cual permitió comprobar las deficiencias del proceso de selección

del personal vigente en la organización, lo que trajo como consecuencia inconformidades de los trabajadores con las funciones y exigencias de sus puestos de trabajo. Como resultado se pudo corroborar que las personas que ingresaban a Equisercon no transitaban por un proceso de selección adecuado, ya que en cuanto llegaban los candidatos a la empresa, automáticamente se procedía a su contratación; por tanto se manifestó la inexistencia de una adecuada inducción en donde se explicase con detalles la razón de ser de la empresa: la visión, misión y valores de la entidad, no es de extrañar que los empleados desconocieran la existencia de un proceso de selección, y de las funciones, actividades y responsabilidades que implicaba ocupar un cargo determinado. Como conclusión se pudo constatar que el inadecuado proceso de selección del personal en la empresa Equisercon era el causante de las inconformidades de los trabajadores; la desmotivación para su desempeño; la falta de capacitación y superación de sus habilidades profesionales; desconocimiento de la cultura e identidad de la empresa.

### **Antecedentes nacionales**

#### **Variable 1: Atención al cliente**

Castro (2019) en su trabajo de investigación: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de créditos Pyme en una entidad Cooperativa de Trujillo, 2019*, presentado a la Universidad Privada del Norte. Tuvo por objetivo general determinar en qué medida influye la Calidad de servicio en la satisfacción del cliente en el área de Créditos Pyme en una Cooperativa Trujillo, 2019. Como metodología fue de nivel descriptivo correlacional, la muestra fue probabilística constituida por 283 clientes. Como instrumento se utilizó un cuestionario satisfacción del cliente (Servqual) y un cuestionario calidad de atención (cuestionario calidad de producto) ambos validados

en confiabilidad y constructo. La población estuvo conformada por los clientes de área de créditos de la cooperativa que fueron 2,153 prestatarios. La muestra fue probabilística y se determinó en 283 prestatarios. Como resultados, se aprecia a la variable Calidad de servicio con 33.2% (94 clientes) en la categoría sin calidad; 26.5% (75 clientes) en la categoría calidad en progreso; y 39.9% (113 clientes) en la categoría con calidad. A nivel dimensional, la dimensión Atención se incrementó en 53% (150 clientes) en la categoría con calidad, disminuyendo en 3.5% (10 clientes) en la categoría calidad en progreso. La dimensión Producto se incrementó en 38.2% (108 clientes) en la categoría con calidad, disminuyendo en 26.5% (75 clientes) en la categoría calidad en progreso. La dimensión Serv. Producto se incrementó en 66.4% (188 clientes) en la categoría con calidad, disminuyendo en 0.0% (0 clientes) en la categoría calidad en progreso. La dimensión Serv. Cliente se incrementó en 51.2% (145 clientes) en la categoría sin calidad, disminuyendo en 9.2% (26 clientes) en la categoría calidad en progreso. Y finalmente la dimensión Prop. Valor se incrementó en 56.9% (161 clientes) en la categoría sin calidad, disminuyendo en 9.9% (28 clientes) en la categoría calidad en progreso. Por otra parte, se aprecia a la variable Satisfacción con 16.6% (47 clientes) en la categoría no satisfecho; 37.1% (105 clientes) en la categoría satisfecho; y 46.3% (131 clientes) en la categoría muy satisfecho. A nivel dimensional, la dimensión Fiabilidad se incrementó en 65.4% (185 clientes) en la categoría satisfecho, disminuyendo en 14.8% (42 clientes) en la categoría no satisfecho. La dimensión C. Respuesta se incrementó en 55.1% (156 clientes) en la categoría satisfecho, disminuyendo en 8.1% (23 clientes) en la categoría muy satisfecho. Por otro lado, se concluye que la dimensión Seguridad se incrementó en 81.6% (231 clientes) en la categoría satisfecho, disminuyendo en 8.8% (25 clientes)

en la categoría no satisfecho. En la dimensión Empatía se incrementó en 44.9% (127 clientes) en la categoría satisfecho, disminuyendo en 15.9% (45 clientes) en la categoría no satisfecho. Y finalmente la dimensión A. Tangibles se incrementó en 54.1% (153 clientes) en la categoría satisfecho, disminuyendo en 8.1% (23 clientes) en la categoría no satisfecho. Estos resultados se muestran a continuación. Como conclusiones, respecto a la calidad de servicio en el área de Créditos Pyme en una Cooperativa Trujillo, 2019, todas las categorías presentaron niveles similares, 33.2% (94 clientes) en la categoría sin calidad; 26.5% (75 clientes) en la categoría calidad en progreso; y 39.9% (113 clientes) en la categoría con calidad. Respecto a la satisfacción del cliente, predominó la categoría satisfechos (46.3%, 131 clientes), seguido de la categoría Satisfecho (37.1%, 105 clientes), solo el 16.6% (47 clientes) consideraron no satisfechos. Respecto a los objetivos específicos, se determinó que la relación entre la dimensión fiabilidad con la Calidad de servicio al cliente en el área de Créditos Pyme en una Cooperativa Trujillo es 65.4% (185 clientes) en la categoría satisfecho. Se determinó que la relación entre la dimensión C. Respuesta con la Calidad de servicio al cliente en el área de Créditos Pyme en una Cooperativa Trujillo es 55.1% (156 clientes) en la categoría satisfecho, disminuyendo en 8.1% (23 clientes) en la categoría muy satisfecho. Se determinó que la relación entre la dimensión Seguridad con la Calidad de servicio al cliente en el área de Créditos Pyme en una Cooperativa Trujillo es 81.6% (231 clientes) en la categoría satisfecho, disminuyendo en 8.8% (25 clientes) en la categoría no satisfecho. Se determinó que la relación entre la dimensión Empatía con la Calidad de servicio al cliente en el área de Créditos Pyme en una Cooperativa Trujillo es 44.9% (127 clientes) en la categoría satisfecho, disminuyendo en 15.9% (45 clientes) en la categoría no satisfecho. Se determinó que la relación entre

la dimensión A. Tangibles con la Calidad de servicio al cliente en el área de Créditos Pyme en una Cooperativa Trujillo es 54.1% (153 clientes) en la categoría satisfecho, disminuyendo en 8.1% (23 clientes) en la categoría no satisfecho.

Canales (2019) en su trabajo de investigación: *Propuesta de una política para mejorar el proceso de atención de las quejas y reclamos en una cooperativa de ahorro y crédito periodo 2014-2017*, presentado a la Universidad Científica del Sur. Tuvo por objetivo general Proponer una política y el diseño del proceso de atención de quejas y reclamos mejora la satisfacción de los socios en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, periodo 2014 – 2017. Como metodología de investigación fue de tipo descriptivo no experimental, de diseño longitudinal. Como población se tuvieron dos tipos: la P1, lo conformaron el número de los socios de la cooperativa, total 499. La población P2, lo conformaron 8 trabajadores. La muestra, también fueron dos: la muestra 1, se caracteriza por ser no probabilístico intencional, porque se realiza la encuesta a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito que presentaron una queja o reclamo en fechas distintas, la muestra se determina en 72 socios. La muestra 2, se caracteriza por ser No Probabilístico por Conveniencia, puesto que se escogieron los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con accesibilidad a mayor información para brindarla al investigador. En este caso no se aplicó ninguna fórmula estadística, la encuesta a aplicar se realizará por el total de la población siendo 08 colaboradores los encuestados. La técnica aplicada fue la encuesta, observación y revisión documentaria. Como resultados, se presentan los rangos de las edades de todos los socios encuestados que presentaron su queja o reclamo en una COOPAC, siendo en su mayoría en referencia a la tabla 20 que el mayor porcentaje de los encuestados se encuentra en el rango de edad entre 52-58 años con un porcentaje de 29.524% del total

de socios encuestados. También se presentó el género de la población encuestada, teniendo un mayor porcentaje del género femenino representando el 69% de socios encuestados sobre el masculino con 31% socios. También, los socios de la COOPAC, indican que la atención recibida por parte del personal de quejas y reclamos en términos de “Calidad de Atención” en su mayoría es regular con un 48%, mientras que el 28% considera que es mala, el 21% considera que es buena y un mínimo porcentaje de 3% indica que es excelente. La calidad de atención es calificada como regular en un 48%, ello debido a que los socios no son informados adecuadamente, y no se les informa el tiempo que va ser solucionada su queja o reclamo presentado. En otro aspecto, los socios de la COOPAC califican el nivel de satisfacción de la respuesta recibida por parte de la Cooperativa como regular con un 56.94%, mala con un 33.33%, solo buena un 9.73%, mientras que ninguno considera que es excelente con un 0%. En relación al tiempo de atención, los socios de la COOPAC, indican que la atención en cuanto a la rapidez en el tiempo de respuesta a la queja o reclamo presentados fue regular y mala con un 40% respectivamente, lo cual indica que los socios no están conformes con los tiempos de respuesta siendo el 80% del total de socios encuestados insatisfechos. Mientras que el 17% indica que es buena la rapidez y solo un 3% indica que es excelente. Como conclusiones, con la propuesta de una política y diseño del Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito se mejorara la satisfacción del socio reduciendo los tiempos de atención de las respuestas dadas a los socios que presentan quejas y/o reclamos, puesto que dentro del contenido del documento de gestión se establecen tiempos específicos para la atención de cada área involucrada dentro del proceso de atención de quejas y reclamos, estableciendo de esta manera parámetros en días para

el análisis y nivel de solución, los mismos que ayudan a la reducción de los tiempos de respuesta a la quejas y/o reclamos presentados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Asimismo, se eliminan los reprocesos en los niveles de solución, haciendo el proceso de atención de quejas y reclamos más dinámico, reduciendo de esta manera los tiempos en la atención de las respuestas efectuadas a los socios que presenten una queja y/o reclamo en la cooperativa de ahorro y crédito, manteniéndose dentro de los rangos establecidos por los entes reguladores y mejorando el nivel de satisfacción de los socios. Con los resultados obtenidos en la presente investigación se puede considerar que la aplicación de la Teoría Kaizen y el Ciclo PVHA mejora la calidad del servicio en cuanto al proceso de la atención de quejas y reclamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Generando así una mayor confianza por parte de los socios; el cual consiste en dar un buen servicio y producto. El desarrollo de la Teoría Kaizen y el Ciclo PVHA en la cooperativa de ahorro y crédito tomada como caso de estudio, puede reducir el nivel de No Satisfacción y reducción del número de quejas y reclamos presentados por los socios, llegando a tener un procedimiento para la atención de quejas y reclamos enfocado a la mejora continua de los procesos. Generando asimismo confianza en los socios sostenible en el tiempo.

Saavedra (2017) en su trabajo de investigación: *Satisfacción del cliente y posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017*, para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios-MBA en la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la satisfacción del cliente y el posicionamiento en la Cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, durante el año 2017. Esta investigación es descriptivo-correlacional, porque determinaron la relación



que existe entre las variables. Conclusión: el nivel de satisfacción del cliente en la cooperativa de ahorro y crédito del oriente en el 2017, en relación con las dimensiones calidad funcional percibida, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas es alto a nivel financiero. Finalmente, las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran en el 2do puesto a nivel de posicionamiento de manera global, los mismos que con respecto al atributo, rapidez de servicio y confiabilidad se encuentra en primer puesto.”

## **Variable 2: Selección de personal**

Barrenechea & Solis (2019) en su trabajo de investigación: *La selección de personal como factor de productividad empresarial en la atención post venta del segmento corporativo en la empresa Servicios Call Center del Perú S.A., ubicada en Cercado de Lima, 2019* presentada en la Universidad Tecnológica del Perú para obtener el Grado de Bachiller en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo general analizar el proceso de selección de personal en la empresa SCC S.A. para establecer su contribución en la productividad empresarial de los teleoperadores que brindan servicios en el segmento corporativo durante el primer trimestre del 2019. Se utilizó como instrumento una encuesta y la técnica empleada fue la escala de Likert, la cual fue aplicada a una muestra total de 65 teleoperadores, obtenida a partir de la fórmula estadística, y 6 supervisores, siendo el total de la población 78. El tipo de investigación empleada fue descriptiva y no experimental y la metodología de investigación aplicada, en donde no se alteraron las variables y los resultados obtenidos son cualitativos y cuantitativos. En base a estos resultados se pudo conocer la percepción que tienen los empleados respecto al proceso de selección actual y

contrastarlo con los informes de productividad evaluando la incidencia en los indicadores que la organización fija como meta. Como conclusión se determinó que un proceso de selección correctamente aplicado y con las técnicas de selección adecuadas, tendrá un impacto positivo en la mejora y logro de los indicadores de productividad, esto debido a que permite identificar al candidato que tenga las competencias para desarrollar las tareas del puesto, y poder cumplir de manera óptima con lo exigido por la organización.

Díaz (2019) en su trabajo de investigación: *Gestión de calidad de los procesos de selección de personal y su influencia en la competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tikariy distrito de Ayaviri 2019* presentado en la Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de aumento de eficiencia en la competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019. En esta investigación se utilizó método cuantitativo, se aplicó la técnica de encuesta por medio de instrumento cuestionario y se utilizó el diseño de investigación no experimental descriptivo correlacional de una población de 18 trabajadores de la Cooperativa, a quienes se les entregó una hoja de cuestionario con 20 preguntas respecto a las variables, los cuales forman parte del presente trabajo de investigación. Como resultado se determinó que el 61.1 % de los trabajadores consideran que se encuentran de acuerdo con la gestión de calidad de los procesos de selección de personal, seguido por el 38.9% consideran que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y que el 55.6% de los trabajadores consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con desempeño del personal, seguido por el 33.3% consideran que están de acuerdo. Como conclusión se observó que la gestión de calidad de los procesos de

selección de personal influye significativamente en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019, es decir que una buena gestión en el proceso de selección de personal repercute significativamente en la competitividad de la cooperativa y que un mejor desempeño comprometido de los colaboradores impacta significativamente en el logro de metas y objetivos de la cooperativa.

Linares (2017) en su trabajo de investigación: *Gestión de Procesos de Selección y su Influencia en la Competitividad de la Cooperativa el Tumi, Jesús María – 2017* para optar por el Título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo. Se planteó como objetivo general determinar la influencia de la gestión de procesos de selección en la competitividad de la Cooperativa El Tumi, Jesús María, año 2017. Para el recojo de información se tomó en cuenta que la población estuvo conformada por 50 trabajadores y la muestra fue de 50 trabajadores por ende fue censal debido a que la población era muy pequeña; los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, los resultados fueron procesados mediante el programa SPSS. De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario, el 76% consideran que están totalmente de acuerdo con el proceso de selección, el 20% consideran que están de acuerdo y el 4% no están de acuerdo ni en desacuerdo y que el 72% consideran están totalmente de acuerdo al aumento de eficiencia de la Cooperativa El Tumi, el 16% están de acuerdo y el 12% no están de acuerdo ni en desacuerdo. Como conclusión que La gestión de procesos de selección influye significativamente en la competitividad de la Cooperativa El Tumi, Jesús María-2017.

## **Antecedentes locales**

### **Variable 1: Atención al cliente**

Alejandro (2020) en su trabajo de investigación: *La atención al cliente como factor relevante en la Gestión de la Calidad y Plan de mejora en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del jirón Enrique Palacios del Distrito de Chimbote, 2019* presentada en la Universidad Católica de Los Andes de Chimbote para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general determinar las características de la atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del jirón Enrique Palacios del distrito de Chimbote, 2019. Para el recojo de información se utilizó una población de 14 restaurantes escogiéndose el 100% como muestra a los que se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas. El 85.71% de los representantes si considera la atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa. Se concluye que la mayoría de los representantes consideran que si es relevante el factor del cliente en la gestión de calidad, aplican la técnica moderna de la atención al cliente, miden el rendimiento de su personal a través de la observación, si conocen el termino de atención al cliente, consideran que la atención al cliente es fundamental para que este regrese, consideran que la atención personalizada a veces es fundamental para que el cliente regrese, así mismo la mala organización de sus trabajadores es un factor en la mala atención que brindan y finalmente han logrado la fidelización de sus clientes.

Aguirre & Saez (2018) en su trabajo de investigación: *Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los Clientes en Electrocentro S.A. Satipo 2017,*

presentada Universidad Peruana Los Andes. Tuvo por objetivo general, determinar las características de la calidad del servicio eléctrico que permite lograr que los clientes de Electrocentro perciban un servicio positivo en la localidad de Satipo. Como metodología de investigación se caracterizó por utilizar el método científico, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptiva, diseño de investigación descriptivo simple. Como técnica se utilizó la encuesta y un instrumento de acuerdo a las dimensiones y variables de investigación. Como resultados, referente al motivo de reclamo, tenemos que, el 82% indicaron que, nunca realizaron un reclamo, el 15% señalan que realizaron un reclamo en una sola oportunidad, en tanto que el 3% realizaron entre 2 a 3 veces un reclamo a la empresa Electrocentro. Respecto a los trabajadores, el 54% señalaron haber tenido una atención buena del personal de la empresa, mientras que un 33% manifestaron que las atenciones fueron excelentes y finalmente, el 13% fue regular. Respecto a la capacitación, el 64% de los entrevistados, señalaron que se encuentran de acuerdo con el personal capacitado, asimismo, el 23%, son renuentes a la capacitación, en tanto un 13% manifestaron estar muy de acuerdo con los programas de capacitación desarrollados para el personal. Sobre la satisfacción de la calidad de servicio: el 85% de los usuarios señalaron estar satisfechos referente a la calidad del servicio recibido, solamente el 15% manifestaron estar insatisfechos con el servicio referente a la calidad del servicio que ofrece la entidad. Respecto a la cordialidad y amabilidad del personal: del total de usuarios el 65% afirman que, el aspecto de la cordialidad incluido la amabilidad de los colaboradores de la entidad es buena, en tanto que el 20% opinaron como regular, el 9% es excelente, para el 4% es mala y solamente en 2% indicaron como pésimo. En relación al tiempo de atención: del total de entrevistados, el 8% señalaron que, el tiempo destinado para la atención de

su reclamo fue relativamente aceptable, el 4% fue corto el tiempo atendido, el 2% señalaron como largo el tiempo; el 86% no presentaron ningún reclamo. Como conclusiones, existe una “alta” satisfacción de los usuarios con el 57%, con respecto a la calidad de servicio eléctrico en la provincia de Satipo, lo que refiere que los clientes e encuentran satisfechos con el servicio recibido. Respecto al trato hacia los clientes, es positiva y buena, incluido la amabilidad y la cordialidad de los colaboradores, indicaron los clientes en un 65%, con respecto los clientes el 80% demuestran que el “servicio eléctrico”, “casi siempre” no tienen interrupciones; asimismo un 85% de los usuarios estaban enterados del corte de servicio eléctrico que programó Electrocentro en su oportunidad a través del medio de comunicación radial. Los diversos clientes señalaron que las necesidades y las dificultades presentadas en la prestación del servicio eléctrico fueron atendidas de manera oportuna y rápida por Electrocentro, consideran, además, que la plana de trabajadores es altamente capacitada en el desarrollo de sus funciones la como indicaron un 64% de los encuestados. La esperanza de los usuarios o clientes en cuanto a la entidad prestadora del servicio es que, debería gestionar capacitaciones (temas relacionados al ahorro energético, eficiencia energética y seguridad pública frente a los riesgos eléctricos existentes.) La causa por el cual un 15% de los usuarios han presentado reclamos es por las interrupciones del servicio eléctrico, además un 9% señalaron que el período relativamente calculado como señal de respuesta a las solicitudes de reclamo, ha sido el adecuado. Asimismo, los usuarios señalaron en más del 58% estar satisfechos sobre el servicio de alumbrado público recibido; asimismo, manifestaron que las vías de acceso motorizado y peatonal como calle y áreas públicas como las plazas se encuentran siempre correcta y aceptablemente iluminadas; en tanto el 31%

manifestaron que, con frecuencia hay luminarias apagadas y que la empresa realiza el mantenimiento oportuno de la deficiencia que comunica el cliente así como postes insuficientes en las zonas periféricas de la ciudad de Satipo.

## **Variable 2: Selección de personal**

Amaranto (2020) en su trabajo de investigación: *Gestión de calidad en la selección del personal y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasio del Distrito de Chimbote, 2018* para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Se planteó como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de calidad en la selección del personal y plan de mejora, de las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro gimnasio, del distrito de Chimbote, 2018. La metodología utilizada en esta investigación tuvo un diseño no experimental-transversal descriptivo. Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad en la selección del personal. Fue Transversal, porque el estudio de investigación se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo inicio y un fin específicamente en el año 2018. Fue descriptivo, porque solo se describió las características más relevantes de las variables en estudio. Se utilizó una muestra de 6 micro y pequeñas empresas de una población de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas. Obteniendo como resultados que el 100% de las micro y pequeñas empresas indican que el encargado de seleccionar al personal es el dueño. Demostrando que en su totalidad de las micro y pequeñas empresas el responsable de seleccionar al personal es el dueño, debido a que dicha persona muestra liderazgo, compromiso y sobre todo

experiencia para la selección del personal y que el 83.33% de las micro y pequeñas empresas toman en cuenta la experiencia para la selección del personal, por otro lado, el 16.67% toman en cuenta a las recomendaciones. Esto indica que la mayoría de las micro y pequeñas empresas es más importante la experiencia para la selección del personal. Se concluye afirmando que la Gestión de calidad mejora el rendimiento en la empresa, los dueños son quienes se encargan de seleccionar al personal, teniendo en cuenta que un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento sobre gestión de calidad, la mayoría afirma que otros problemas son los que impiden que los trabajadores implementen la gestión de calidad, la mayoría de los representantes conocen como técnica para medir el rendimiento del personal es la observación, en su totalidad los representantes afirman que la gestión de calidad contribuye con el mejoramiento del negocio, la mayoría de personas que trabajan son personas no familiares, en la cual aplican el medio digital para reclutarlos y no cuentan con un perfil del empleado, en la mayoría de las micro y pequeñas empresas el encargado de seleccionar al personal es el dueño, y los criterios que toman en cuenta para seleccionar al personal es la experiencia laboral, cuya prueba es la entrevista personal, la mayoría el personal seleccionado no desempeña sus labores según las expectativas.

Chapa (2020) en su trabajo de investigación: *Propuesta de mejora en la selección de personal como factor relevante para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la Urbanización industrial Infantas Distrito de Los Olivos 2019* presentado en la Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general elaborar una proponer las



mejoras de la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la urbanización industrial Infantas distrito de los Olivos, 2019. El presente estudio de investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño no experimental y de corte transversa con una población de 14 micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes las cuales fueron materia de estudio aplicándose un cuestionario el cual es medido en escala Likert, aplicando como técnica, la encuesta. Como resultado se obtuvo que El 57% de los encuestados menciona que la empresa siempre toma en cuenta las habilidades y conocimientos del postulante, por otra parte, el 50% menciona que la empresa muy pocas veces realiza pruebas escritas al postulante, así como el 86% menciona que la empresa siempre toma en cuenta la entrevista personas como factor determinante para la selección de personal. Se concluye que existe un bajo porcentaje que identifica que la empresa siempre toma en cuenta que todos los postulantes tengan conocimiento del puesto al que postulan, por otro lado, existe un porcentaje considerable que identifica que la empresa siempre toma en cuenta las 124 habilidades y conocimientos del postulante y toma en cuenta la experiencia laboral de los postulantes al puesto de trabajo.

Vidal (2020) en su trabajo de investigación: *Gestión de calidad en el proceso de Selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro Agencia de viajes y turismo en la ciudad de Huaraz 2019* presentado en la Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de la calidad en el proceso de selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes y turismo en

la ciudad de Huaraz, 2019. La investigación fue no experimental, descriptivo, cuantitativo, aplicando un cuestionario tipo encuesta. La población en estudio consta de un total 85 micros y pequeñas empresas del rubro de agencias de viaje y turismo en la ciudad de Huaraz con una muestra no probabilística al abarcar a la totalidad de la población, siendo 85 agencias de viajes en la ciudad de Huaraz. Se concluyó que un 72.59% indicaron que no cuentan con el proceso de selección de personal.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Atención al cliente.**

#### **Definición.**

Atención al cliente es ante todo identificar anticipadamente los atributos que el cliente valora y espera encontrar. Para Pat (2017), atención al cliente también representa una estrategia para ganar mas clientes como referencia de servicio y cumplimiento de las expectativas de los clientes.

En un sentido más amplio, Serna (2016) señala que la estrategia de atención al cliente es la preparación con antelación de las acciones y detalles que conducirán a que el cliente obtenga una experiencia de satisfacción cuando visite la empresa para adquirir o hacer uso de un servicio.

Para Goodman (2015), atención al cliente es un nuevo concepto que sirve para realizar una transformación del negocio que combina la participación del personal, análisis de procesos y la tecnología para satisfacer y fidelizar al cliente.

## **Dimensiones e indicadores de atención al cliente.**

### **Dimensión satisfacción:**

Se concierne a la percepción positiva de los clientes respecto a la experiencia de usufructo de un producto o servicio y que en términos de calidad representa un indicador en relación a la estrategia que la empresa viene ejecutando con la finalidad mantener su posicionamiento en el mercado. (Goodman, 2015)

### **Indicadores:**

- **Predisposición:** Se relaciona a la evaluación que realiza el cliente respecto al nivel de atención de las personas (trabajadores) que ejecutan o se encargan de contactar con el cliente. Se descubre que tan capacitados se encuentran dejando entrever adicionalmente la actitud de servicio. (Vela, 2020)
  
- **Comunicación:** Es el vínculo, puente o canal establecido para acercar al cliente y conocer sus expectativas, aspiraciones y posibles cambios de comportamiento a futuro. En consecuencia, la comunicación es una herramienta que permite inclusive mejorar la experiencia de compra de los clientes, afianzando su percepción. (Goodman, 2015)
  
- **Clientes informados:** Es el efecto de la comunicación. El propósito más tangible es que el cliente al sentirse empoderado realiza (compra) lo que la empresa planea, en estricto confort y reforzando el sentimiento de fidelización. (Vela, 2020)

### **Dimensión efectividad:**

En tiempos de globalización, el tiempo es un recurso valioso. Las redes digitales acercan personas y empresas y los tiempos de atención son cortos, se busca que los contactos con los clientes sean efectivos y positivos, para lo cual las estrategias deben asegurar la efectividad. (Vela, 2020)

#### **Indicadores:**

- **Servicio rápido:** Es la disposición del personal para que la transacción con el cliente se realice en los tiempos esperados, evitando desperdicios y tiempos muertos. Factores como la capacitación permanente y análisis de procesos merecen atención. (Vela, 2020)
- **Capacidad:** Es la medición de la capacidad empresarial en recursos para brindar un nivel de atención al cliente adecuado, según las expectativas del mercado y clientes. (Vela, 2020)
- **Trato amable:** Esta herramienta es crucial. Está alineada a la supervisión y capacitación para asegurar que el contacto colaborador – cliente sea positivo y genere que la compra. (Vela, 2020)

### **Dimensión confianza**

Esta dimensión consiste en las capacidades de la empresa para cumplir de forma precisa y confiable con los servicios que ofrece y la disposición de los empleados para brindar el servicio cumpliendo las expectativas del cliente en los plazos establecidos. (Goodman, 2015)

### **Indicadores:**

- **Conocimiento:** Este indicador mide el nivel de conocimiento de los trabajadores respecto a los productos y servicios que la empresa brinda. Tiene particular relevancia porque permite brindar confianza a los clientes respecto a las bondades del producto o servicio de manera oportuna. (Goodman, 2015)
- **Información:** Es muy importante como parte de la estrategia de atención al cliente la información oportuna al cliente, para que la toma de decisiones sea coherente y genere un reconocimiento de empresas de uso de prácticas comerciales transparentes. (Vela, 2020)
- **Veracidad:** Este indicador mide la condición que la empresa debe cumplir desde el punto de vista ético en sus transacciones con los clientes (información veraz). La acción engañosa o mal intencionada tiene sanciones de acuerdo a Ley. (Vela, 2020)

### **Dimensión empatía:**

Esta dimensión se vincula con el cuidado y atención personalizada que la empresa proporciona a sus clientes, considerando aspectos como horarios de servicio y políticas de atención al cliente. Se podría afirmar que este factor es crucial al momento del contacto en el cliente. (Goodman, 2015)

- **Atención personalizada:** Es la atención que se brinda al cliente al detalle, de manera individual, incidiendo en elevar el nivel de percepción respecto a la empresa, buscando fidelizarlo y vuelva a comprar. (Vela, 2020)

- **Asertividad:** Es un mecanismo para atender al cliente buscando encontrar la razón bajo el control de las propias emociones. En las relaciones con los clientes, los colaboradores enfrentan distintos caracteres y en la cual deben posicionar el punto de vista de la empresa bajo adecuados comportamientos firmes. (Vela, 2020)
- **Horario de atención:** Son los rangos de atención al cliente el cual debe ser administrado asertivamente, respetando la disponibilidad y aprovechamiento máximo del tiempo. (Goodman, 2015)

## **Variable 2: Selección de personal**

### **Definición**

La variable se define como parte del proceso principal para identificar a un individuo dentro de una terna que cumpla con los requerimientos y expectativas descritos en el perfil del puesto para cubrir una vacante en la organización. “Siendo ello así, la selección viene a constituirse como un proceso de comparación y de decisión, donde se genera el análisis y las especificaciones del cargo que se proveerá”, (Filion et al., 2018, p.77).

### **Dimensiones e indicadores**

#### **Dimensión Evaluación**

Esta dimensión se refiere al proceso de evaluación del candidato respecto al perfil definido del puesto vacante. Las empresas para este fin implementan una serie de instrumentos para realizar pruebas de habilidad y conocimientos que tiene como

finalidad asegurar la elección del individuo idóneo. Al respecto, Chiavenato (2008), juzga que es un procedimiento válido para integrar a la organización capital humano capaz, (Filion et al., 2018)

### **Indicadores:**

- **Requisitos:** Referido al cumplimiento de la mayoría de los requisitos considerados en el perfil del puesto de trabajo, como necesarios para asegurar el futuro desempeño. (Filion et al., 2018)
  
- **Proceso:** Es el conjunto de actividades relacionadas a identificar el perfil del candidato. El mismo que está orientado a conocer los comportamientos ante estímulos o enfrentar indistintas situaciones, (Filion et al., 2018).
  
- **Competencia:** Las competencias son las capacidades que el individuo ha desarrollado y que representan ventajas frente a otros individuos, en un aspecto más amplio adquiere idoneidad para determinadas funciones, (Filion et al., 2018).
  
- **Elección:** Es la fase del proceso de selección que consiste en tomar la decisión de elegir a aquel individuo que cumpla con los requisitos establecidos del puesto vacante, tomando como referencia determinados resultados, (Filion et al., 2018).

### **Dimensión Contratación.**

La contratación está referida a la formalización del proceso de inclusión de un individuo a la organización. Representa un documento de acuerdo de las partes y

generan una relación obligatoria entre empleador y empleado. De esta forma, se establece con el nuevo trabajador una relación de subordinación y de la otra parte, la obligación de la empresa a retribuir económicamente, la dedicación y esfuerzo de las tareas encomendadas, (Toyama, 2018).

### **Indicadores:**

- **Currículo:** Es el documento referencial del postulante en el cual se consigna su trayectoria en aspectos de formación académica, profesional, especialización, experiencia profesional y reconocimientos. (Toyama, 2018)
  
- **Conocimiento:** el indicador refiere al nivel de conocimiento que maneja el individuo seleccionado y que se traduce en ventajas competitivas e idoneidad para la vacante ocupada, (Toyama, 2018).
  
- **Psicológico:** Es el cumplimiento del perfil psicológico requerido para las funciones a desempeñar, por ejemplo, el nivel de tolerancia a determinadas presiones propias de las funciones laborales, (Toyama, 2018)

### **Dimensión Inducción.**

Es la fase final del proceso de selección, en la cual se ejecuta un plan de estímulo al nuevo integrante de la organización seleccionado y que tiene como finalidad asegurar la comprensión de la misión y visión y las actividades que realiza la organización para alcanzar sus objetivos planteados, (Filion et al., 2018).



### **Indicadores:**

- **Entrevista:** Es el instrumento utilizado en un proceso de inducción, para contactar directamente con los actores principales y obtener información de primera mano respecto a la ejecución de los procesos, (Filion et al., 2018).
- **Tipo de contrato:** Son las distintas modalidades para establecer formalmente una relación laboral con un trabajador que se integra a la empresa. En el documentos, empleador y trabajador acuerdan condiciones, periodo de tiempo, beneficios, etc. (Filion et al., 2018)
- **Inducción a la empresa:** En un periodo de gran relevancia en el inicio de una relación laboral. Permite realizar un entrenamiento previo a la asunción de las funciones de nuevo colaborador en la empresa. Su rigurosidad, afianza el rápido aprendizaje y comprensión de los objetivos y cultura de la empresa. (Filion et al., 2018)

### **2.3. Marco conceptual**

- **Atención al cliente:** es una estrategia empresarial para satisfacer al cliente respecto a los productos o servicios que ha adquirido, asimismo identificar que aspectos valora, (Carrasco, 2018).
- **Candidato:** es el individuo que cumple con los requisitos establecidos para cubrir una vacante en la organización y participa del proceso de selección para recluir al candidato más idóneo, (Louffat, 2018).

- **Cooperativa:** es el sistema de ayuda mutua o inclusión financiera que conforman un grupo de personas con necesidades comunes y que buscan maximizar los beneficios, (Cardozo, 2018).
  
- **Empoderar:** es brindar poder o mando a un individuo para que actúe con independencia ante determinadas situaciones de las empresas, (Louffat, 2018).
  
- **Expertiz:** es la experiencia adquirida por un individuo en un tiempo determinado y que le brinda competencia para atender con seguridad aspectos relacionados a su experiencia, (Louffat, 2018).
  
- **Evaluación:** es la acción basada en el uso de instrumentos y pruebas especializadas para identificar competencias en el individuo, en relación a un parámetro establecido o funciones a desempeñar, (Louffat, 2018).
  
- **Globalización:** es la tendencia mundial que consiste en la repercusión empresarial de las acciones económicas que realizan los países, (Benzaquén, 2018)
  
- **Idóneo:** es el individuo identificado y seleccionado para cubrir la vacante o puesto disponible en la organización y que garantiza alcanzar las expectativas, (Louffat, 2018).

### **III. HIPÓTESIS**

Sánchez (2019) menciona que en las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

En la presente investigación titulada Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, no se planteará hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta.

#### **No experimental**

Una investigación tiene carácter no experimental cuando se basa en conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador. Según Sánchez (2019), no se manipula las variables cuando se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas (p.152).

La investigación fue no experimental, porque no se manipularon deliberadamente a las variables de atención al cliente y selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

#### **Transversal**

La investigación siguió un diseño de corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo determinado. Para Sánchez (2019) también se denomina transeccional y se trata de la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es describir las variables y analizar su comportamiento.

La investigación que se presenta fue transversal, porque el estudio de investigación en Propuesta de mejora de atención al cliente y selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín,

2022. Se desarrolló en un espacio de tiempo determinado con un inicio y fin, específicamente el año 2022.

### **Descriptivo**

Según Sánchez (2019), las investigaciones de nivel descriptivo detallan situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, (p.155).

La investigación fue descriptiva porque solo se describieron las principales características de las variables de atención al cliente y selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

### **De propuesta**

Según Hernández et al., (2014) una investigación de propuesta está orientada a establecer e identificar detalles, características y perfiles de personas o grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

En la investigación que se presenta se elaboró una propuesta y un plan de mejora respecto a los resultados encontradas en la investigación atención al cliente y selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

## **4.2 Población y muestra**

### **Población.**

Se utilizaron dos poblaciones, indistintas para cada variable.

Para la variable atención al cliente, la población (P1) es una población finita. La conformaron 952 clientes según la base de datos de la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, información facilitada por la misma entidad.

Para la variable selección de personal, la población (P2) es una población también finita compuesta por 7 trabajadores de la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022

Para Sánchez (2019), “Una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas”, (p.66).

**Muestra.**

Para hallar la muestra 1 (M1) se utilizó la fórmula para población finita en investigaciones cuantitativas:

$$n = \frac{N Z^2 S^2}{d^2 (N-1) + Z^2 S^2}$$

**Donde:**

<b>N</b>	Población	No se conoce
<b>Z</b>	Nivel de confianza	95% (1.96)
<b>p</b>	probabilidad de éxito	0.5
<b>q</b>	probabilidad de fracaso	0.5
<b>e</b>	Margen de error	5% (0.05)

Como resultado se obtuvo la cantidad de 274 clientes a encuestar para la variable atención al cliente.

Para hallar la muestra 2 (M2) se utilizó una muestra tipo censal de 7 trabajadores de la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, filial Chanchamayo para la variable selección de personal.

Para el investigador le resulta más fácil examinar a todos los sujetos, por la proximidad geográfica, porque la población de este estudio es pequeña y a fin de tener informes certeros sobre el tema de estudio. Como sustento citamos a Sánchez (2019) que afirma: “en las muestras todas las unidades, casos o elementos de la población tiene al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra” y para Pino (2018): “una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población”.

**Criterios de inclusión:**

**Para la variable atención al cliente:**

- a) Clientes

**Criterios de exclusión:**

Se excluyeron a:

- a) Gerente de la microempresa
- b) Administrador
- c) Personal administrativo
- d) Proveedores

**Para la variable selección de personal:**

**Criterios de inclusión:**

- a)* Gerente de la microempresa
- b)* Administrador
- c)* Personal administrativo

**Criterios de exclusión:**

- a)* clientes
- b)* proveedores



### 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
ATENCIÓN AL CLIENTE	Atención al Cliente es la entrega de satisfacción a los clientes obteniendo una utilidad. Además de brindar satisfacción a los clientes tiene dos objetivos, atraer nuevos clientes brindando un valor superior sin descuidar la satisfacción de los clientes ya	Satisfacción	Predisposición	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	Clientes	Likert
			Comunicación	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?		
			Información puntual	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?		
		Efectividad	Clientes informados	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?		
			Servicio rápido	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?		
			Capacidad	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?		
		Confianza	Conocimiento	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?		
Información	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?					

	existentes. (Pat, 2017)	Empatía	Veracidad	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	
			Asertividad	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	
			Horario de atención	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	
			Comprensión	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	

*Nota:* elaborado por Evelyn Edith Ortega Albino.

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Fuente</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	La selección viene a constituirse como un proceso de comparación y de decisión, donde se genera el análisis y las especificaciones del cargo que se proveerá”, (Filion et al., 2018, p.77)	Evaluación	Requisitos	¿Está de acuerdo con el proceso de comparación entre los requisitos del puesto y el perfil del candidato aplicado en la selección del personal?	Trabajadores	Likert
			Proceso	¿Considera usted que en el proceso de selección se debe tomar en cuenta la ética humana y profesional para la decisión final?		
			competencia	¿Está de acuerdo que el candidato a seleccionar cuente con las competencias necesarias para realizar las actividades requeridas?		
			selección	¿Está usted de acuerdo que la decisión final de la selección del candidato se base fundamentalmente en la comparación aplicada?		
		Contratación	Currículo	¿Está de acuerdo que es importante solicitar a los candidatos la presentación del curriculum vitae?		
			Conocimiento	¿Está de acuerdo que se debe evaluar el nivel de		

				conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir?		
			Perfil, psicológico	¿Está de acuerdo en que las pruebas psicológicas son fundamentales para determinar el comportamiento, aptitudes y actitudes de los candidatos a seleccionar?		
		Inducción	Entrevista	¿Considera usted que la entrevista es el instrumento más importante en el proceso de selección en la institución?		
			Tipo de contrato	¿El contrato que firmo lleno sus expectativas?		
				Inducción	¿Cuándo ingreso a laborar recibió inducción por parte de la empresa?	

*Nota:* elaborado por Evelyn Ortega Albino.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas.**

Para Pino (2018) la técnica de encuesta permite obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente, (p.450).

Para la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta: en clientes para la variable atención al cliente y a trabajadores para la variable selección de personal.

##### **Instrumentos.**

Los instrumentos son los cuestionarios de preguntas que permitieron obtener la información necesaria de las variables destinadas a lograr los objetivos de investigación y como tipo de respuesta se utilizó la escala de medición Likert. Para Pino (2018) la encuesta ayuda a normalizar la medida de surtido de información.

Para Sánchez (2019), un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, (p.322)

En la investigación para el recojo de información se utilizó como instrumento el cuestionario conformado por 22 preguntas; las cuales 12 fueron direccionadas a la variable atención al cliente y 10 fueron direccionados a la variable selección de personal. (Anexo 5)

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el trabajo de investigación titulada propuesta de mejora de atención al cliente y selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y créditos

Andreli, Chanchamayo, junin, 2022 se utilizaron los programas informáticos como: Microsoft Word donde se realizará la redacción del trabajo de investigación, también se hará uso del Microsoft Excel para la realización de la tabulación de la información obtenida con el instrumento cuestionario asimismo nos ayudará para realizar las tablas y figuras. Además, también se usaron PDF para la presentación final del informe de investigación. Otro programa que se utilizó también es Microsoft Power Point para la elaboración de la presentación en diapositivas y ser utilizadas en la exposición del trabajo de investigación, y por último se utilizó Mendeley ya que nos permitió realizar correctamente las citas y referencias bibliográficas, finalmente se hizo uso del Turnitin, este programa evidenció que similitud tiene respecto a otras investigaciones.

#### 4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022	¿La propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022?	<b>Objetivos General</b>		El diseño de la investigación fue No experimental / transversal. / descriptivo de propuesta	<b>Población</b> Se utilizaron dos poblaciones.  Variable atención al cliente: Finita, conformada por 952 clientes de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.  Variable: selección de personal: Finita, conformada por 7 trabajadores de la Agencia Chanchamayo de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli,	<b>Técnica:</b> Encuesta, aplicada a clientes y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.  <b>Instrumento:</b> Cuestionario - Para medir la variable atención al cliente, un cuestionario de 12 preguntas. - Para medir la variable selección de personal, un
		Determinar si la propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.				
		<b>Objetivos Específicos</b>	Variable 1: Atención al cliente			
		Describir las características de la satisfacción del cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.				
		Describir las características de la efectividad en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.				
		Definir las características de la confianza en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.				
Identificar las características de la empatía en la atención al cliente en						

		la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.			Chanchamayo, Junín, 2022.	cuestionario de 10 preguntas.
		Definir las características de la evaluación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.	Variable2: Selección del personal		<b>Muestra:</b> Variable atención al cliente: Probabilística, se seleccionó a 274 clientes de la pequeñas empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.  Variable: selección de personal:  Censal, se tomó a los 7 trabajadores de la pequeñas empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.	<b>Plan de análisis</b> Se utilizaron los programas de Microsoft (Word, Excel, PPT), Pdf, Turnitin y SPSS y el análisis descriptivo.
		Definir las características de la contratación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.				
		Definir las características de la inducción en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.				
		Elaborar una propuesta de mejora de la atención al cliente y la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.				

*Nota:* elaborado por Evelyn Ortega Albino.



#### **4.7. Principios éticos**

Basados en el Código de ética para la investigación versión 004, aprobado por acuerdo de Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021.

##### **Principio de protección a las personas**

Para esta investigación se usó de principio de protección de personas ya que no se registraron sus datos, se tomaron información de sus respuestas obtenidas a las preguntas que se les señalo, del mismo modo fue de manera voluntaria a responderlas. Los resultados obtenidos fueron con fines de estudio y no se usó la información con malicia, ni para el beneficio propio o de otras personas ajenas al estudio.

##### **Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad**

En señal de compromiso con el medio ambiente para la presente investigación se utilizó papeles reciclables con el fin de minimizar la contaminación. Asimismo, se hizo uso responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de equipos electrónicos.

##### **Principio de libre participación y derecho a estar informado**

En la presente investigación antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

### **Principio de beneficencia y no maleficencia**

En la presente investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador. Durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento se busca maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

### **Principio de justicia,**

En la presente investigación fue fundamental el principio de justicia pues e trabajó en total respeto hacia este principio, ya que se tomaron las debidas precauciones para que cualquier indicio de injusticia se erradique de la investigación. Como ya sabemos la justicia es el principio de igualdad y equidad y bajo este principio ninguna trabajador o cliente de la Cooperativa de ahorro y crédito Andreli fue excluida o tratado de manera injusta.

### **Principio de integridad científica**

Así mismo la presente investigación fue íntegra y honesta, ya que no se usaron datos modificados por conveniencia, ni se falsificaron la información redactada. Este principio ético nos permitió ser mejores profesionales y ser personas honestas, responsables y empáticos respecto a los demás estudiantes y la sociedad en sí.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Variable: Atención al cliente

Tabla 1.

*Características de la satisfacción del cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

Características de la satisfacción del cliente	N	%
<b>Predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes</b>		
Nunca	1	0.36
Muy pocas veces	36	13.14
Algunas veces	92	33.58
Casi siempre	129	47.08
Siempre	16	5.84
Total	274	100.00
<b>Comunicación clara de empleados a clientes</b>		
Nunca	4	1.46
Muy pocas veces	9	3.28
Algunas veces	95	34.67
Casi siempre	151	55.12
Siempre	15	5.47
Total	274	100.00
<b>La información que brindan los empleados es puntual y concisa.</b>		
Nunca	2	0.73
Muy pocas veces	30	10.95
Algunas veces	111	40.51
Casi siempre	98	35.77
Siempre	33	12.04
Total	274	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a clientes de la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

Tabla 2.

*Características de la efectividad en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

Características de la efectividad en la atención al cliente	N	%
<b>Existe disposición de la empresa en mantener informados a sus clientes</b>		
Nunca	2	0.73
Muy pocas veces	17	6.20
Algunas veces	119	43.43
Casi siempre	82	29.93
Siempre	54	19.71
Total	274	100.00
<b>Percepción de servicio rápido y eficiente de los empleados</b>		
Nunca	10	3.65
Muy pocas veces	17	6.20
Algunas veces	79	28.80
Casi siempre	117	42.74
Siempre	51	18.61
Total	274	100.00
<b>Capacidad de empleados para atender correctamente las dudas de los clientes</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	47	17.15
Algunas veces	96	35.04
Casi siempre	118	43.07
Siempre	13	4.74
Total	274	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a clientes de la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

Tabla 3.

*Características de la confianza en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

Características de la confianza en la atención al cliente	N	%
<b>Existe el manejo adecuado de los empleados respecto a los detalles de sus funciones</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	45	16.42
Algunas veces	95	34.67
Casi siempre	109	39.79
Siempre	25	9.12
Total	274	100.00
<b>La información brindada por los clientes es confiable</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	7	2.55
Algunas veces	73	26.64
Casi siempre	135	49.28
Siempre	59	21.53
Total	274	100.00
<b>La publicidad brindada por los empleados a los clientes es veraz</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	4	1.46
Algunas veces	99	36.13
Casi siempre	147	53.65
Siempre	24	8.76
Total	274	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a clientes de la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

Tabla 4.

*Características de la empatía en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

Características de la empatía en la atención al cliente	N	%
<b>Los empleados son asertivos en la atención a los clientes</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	16	5.84
Algunas veces	98	35.77
Casi siempre	139	50.73
Siempre	21	7.66
Total	274	100.00
<b>El horario de atención establecido es adecuado para los clientes</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	0.73
Algunas veces	66	24.09
Casi siempre	59	21.53
Siempre	147	53.65
Total	274	100.00
<b>Los empleados comprenden las necesidades específicas de los clientes</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	28	10.20
Algunas veces	65	23.72
Casi siempre	147	53.67
Siempre	34	12.41
Total	274	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a clientes de la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

Variable: Selección de personal

Tabla 5.

*Características de la evaluación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

Características de la evaluación en la selección del personal	N	%
<b>En los procesos de selección se toma en cuenta la ética humana y profesional</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	28.57
Siempre	5	71.43
Total	7	100.00
<b>El candidato seleccionado cuenta necesariamente con las competencias requeridas.</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	14.29
Siempre	6	85.71
Total	7	100.00
<b>La presentación del curriculum vitae es primordial en todo proceso de selección.</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	28.57
Siempre	5	71.43
Total	7	100.00
<b>Para la toma de decisión final se utiliza la comparación aplicada</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	14.29
Siempre	6	85.71
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

Tabla 6.

*Características de la contratación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

Características de la contratación en la selección del personal	N	%
<b>En el proceso de selección se evalúa el nivel de conocimientos generales y técnicos.</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.28
Casi siempre	3	42.86
Siempre	3	42.86
Total	7	100.00
<b>Son útiles las pruebas psicológicas para determinar aspectos de los candidatos.</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	42.86
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
<b>Se usan técnicas de simulación como complemento de las evaluaciones y pruebas en el proceso.</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	28.57
Siempre	5	71.43
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.



Tabla 7.

*Características de la inducción en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

Características de la inducción en la selección del personal	N	%
<b>En los procesos de selección la entrevista es el instrumento más usual.</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	28.57
Casi siempre	2	28.57
Siempre	3	42.86
Total	7	100.00
<b>El contrato de trabajo firmado cumplió con las expectativas.</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
Siempre	5	71.42
Total	7	100.00
<b>La empresa utiliza un plan de inducción para el ingreso del nuevo trabajador.</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	2	28.57
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

Tabla 8.

*Propuesta de mejora de la atención al cliente y la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas encontrados</b>	<b>Causas del problema</b>	<b>Consecuencia del problema</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Información puntual. (Atención al cliente)	El 52,2% de los clientes reclaman impuntualidad a las solicitudes de información a la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca empatía en el personal involucrado en la atención al cliente.</li> <li>- Falta de seguimiento de la información por parte de los trabajadores.</li> <li>- Supervisión administrativa endeble.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja calificación en el reporte trimestral de encuesta para medir el nivel de la satisfacción del cliente.</li> <li>- Desconfianza por el trabajo que desarrollan los trabajadores el cual se considera que no es el adecuado en la atención al cliente.</li> <li>- Deterioro de la imagen institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taller de motivación e inteligencia emocional en la que participen el personal involucrado.</li> <li>- Difundir los manuales de procedimientos, protocolo de atención al cliente, asimismo capacitar y evaluar desempeño del personal involucrado.</li> <li>- Proponer un plan de capacitación relacionado a la atención al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrador.</li> <li>- Personal de atención al cliente.</li> <li>- Recursos humanos.</li> </ul>

<p>Perfil psicológico (Selección de personal)</p>	<p>El 57,2% de los trabajadores no tiene confianza a la aplicación de pruebas psicológicas en un proceso de selección de personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resistencia al cambio por parte de los trabajadores.</li> <li>- Temor a exámenes psicológicos para medir el desempeño laboral por parte del personal.</li> <li>- El proceso de selección de personal en oportunidades no contempla exámenes psicológicos.</li> <li>- Presupuesto limitado para procesos de selección de personal por parte de gerencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño debajo del esperado por parte del personal.</li> <li>- No existe orientación al cliente.</li> <li>- Rotación de personal continuo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taller de inducción para los trabajadores.</li> <li>- Asignación de presupuesto a procesos de selección por parte de gerencia.</li> <li>- Taller de orientación al cliente para motivar e involucrar personal antiguo.</li> <li>- Evaluación trimestral para verificar mejoras por parte de los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrador</li> <li>- Personal de atención al cliente.</li> <li>- Recursos humanos.</li> </ul>
---	--	---	--	---	--

*Nota:* elaborado por Evelyn Ortega Albino.

# **PLAN DE MEJORA PARA LA PEQUEÑA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDRELI, CHANCHAMAYO, JUNÍN, 2022**

**Datos generales:** Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín.

## **1. Historia**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, fue constituida el 27 de febrero del año 2016, inscrita en los Registros Públicos de la Zona Registral N° VII – Sede Huancayo, Oficina Registral Selva Central – Chanchamayo con Registro de Partida del Registro de Persona Jurídicas N° 11073223, con oficina principal en el Jr. Junín 165 La Merced – Chanchamayo. Y recientemente con Registro N° 194-2019-REG-COOPAC-SBS del Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Centrales de la Superintendencia de Banca Seguros y AFPs.

La Cooperativa se rige por la Ley General de Cooperativas D.S. 074-90-TR , la Resolución SBS N° 0480-2019 Reglamento General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público y demás normas emitidas por la Superintendencia de Banca Seguros y AFPs relacionadas al sistema de las Cooperativas.

Esta iniciativa empresarial, permite alcanzar presencia en los sectores donde la banca comercial está ausente, atendiéndoles con los servicio de crédito, ahorros y giros a nuestros asociados.

## **2. Misión**

Satisfacer las necesidades económicas y sociales a través de productos y servicios financieros competitivos en forma eficiente y oportuna, con talento humano

profesional capacitado; promoviendo la cultura del ahorro y contribuyendo con el desarrollo económico, social y cultural de nuestros socios y de la comunidad.

### **3. Visión**

Al 2024, ser una cooperativa reconocida, con posicionamiento regional, como una institución que promueve la inclusión financiera que goza de solvencia y rentabilidad sostenible a un nivel de riesgo saludable; preocupada por contribuir con la sociedad y el desarrollo económico del Perú.

### **4. Objetivos**

Recibir dinero de sus socios en forma de depósitos de ahorros y/o a plazos, y destinar a la concesión de créditos, en la forma de préstamos directos y en general, efectuar las operaciones financieras permitidas por ley.

Realizar un servicio financiero eficiente, seguro y responsable, que permita elevar las utilidades y mejorar su situación patrimonial para mantenerse como una entidad financiera sólida, profesional, innovadora, dinámica y rentable que permita aumentar permanentemente su valor.

Promover un mayor acceso de los socios hacia la cooperativa y brindar un servicio de calidad en beneficio de sus socios y propiciar el desarrollo integral de sus trabajadores y el de una cultura de trabajo altamente competitivo.

### **5. Valores:**

- **Compromiso:** orientados al logro de objetivos institucionales, trabajando en equipo de forma honesta y disciplinada, generando un ambiente de confianza y seguridad.

- **Eficiencia:** responsabilidad para cumplir las funciones asignadas con valor agregado.
- **Respeto:** apreciación y valoración a las normas internas y externas a todos los grupos de interés, generando un ambiente de armonía.
- **Transparencia:** Cumplir lo que ofrecemos, actuar con honestidad.

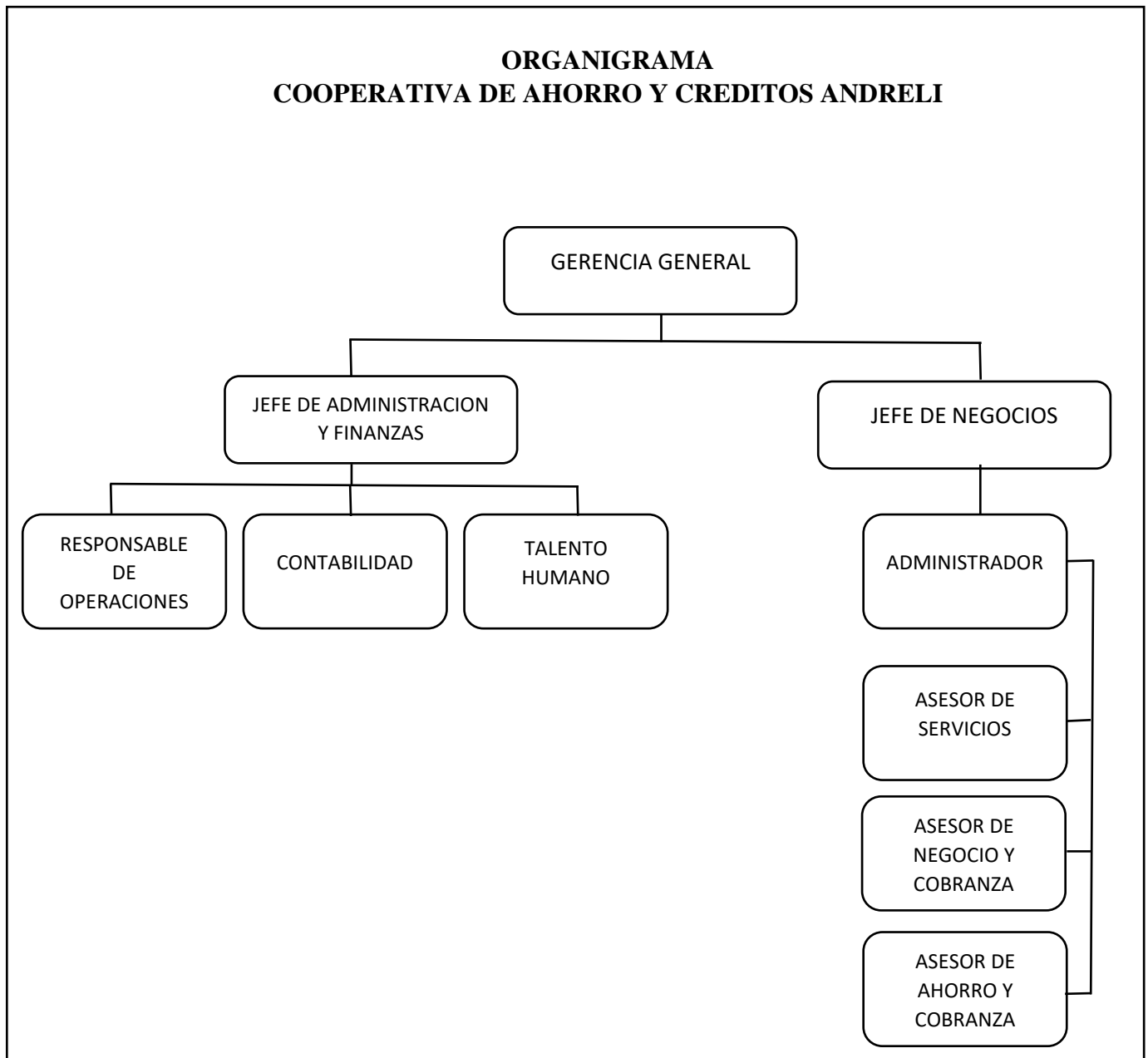
## 6. Productos y/o servicios

### **Productos financieros:**

- **Ahorros:** Ahorro Corriente, Ahorro Programado, Ahorro a plazo Fijo, Ahorro Kits.
- **Créditos:** Credi Comercio, Credi Transporte, Credi Convenio, Credi Mi Cosecha, Credi Compras, Prenda Todo
- **Servicios**
- **Giros**

## 7. Organigrama

### ORGANIGRAMA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITOS ANDRELI



*Nota:* elaborado por Evelyn Ortega Albino.

## 8. Descripción de funciones

<b>Gerencia</b>	<b>Funciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Titulado o bachiller en Administración, Economía, Ingenierías, y/u otras áreas afines</li> <li>- Cursos o especialización en áreas afines a sus funciones.</li> <li>- Conocimiento de Administración de entidades financieras.</li> <li>- Conocer los procedimientos y mecanismos operativos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.</li> <li>- Conocimientos sobre las normas regulatorias que rigen el Sistema Cooperativo y Financiero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejercer la representación Legal de la Cooperativa ante los Juzgados, entes supervisores en la suscripción de contratos, acuerdos y en otros aspectos que le sean delegados por el Consejo de Administración y según regula la Ley y el Estatuto.</li> <li>- Planificar y determinar las acciones necesarias destinadas a alcanzar de manera eficiente los objetivos estratégicos y metas previstas en el Plan Estratégico y Presupuesto de la Cooperativa.</li> <li>- Velar por el cumplimiento de las normas, procedimientos y reglamento que permitan el eficiente cumplimiento a las políticas y procedimientos emitidas por el Consejo de Administración y/o Junta de Asamblea General, que garanticen la adecuada gestión de la administración de la Cooperativa, poniendo énfasis al Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.</li> <li>- Lograr el mejor uso de los recursos financieros, así como administrar y controlar el fondeo, buscando el financiamiento del sistema crediticio.</li> <li>- Asesorar a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a los Comités, participando en las sesiones de ellos según lo permita la Ley.</li> <li>- Dar cumplimiento a las disposiciones emanadas de la SBS, Superintendencia de Banca y Seguros y reguladoras que garanticen el logro de los objetivos de la Cooperativa.</li> </ul>
<b>Jefe de administración y finanzas</b>	<b>Funciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título o Bachiller Universitario en Ciencias Contables, Administración, Economía u otras carreras afines</li> <li>- Cursos en áreas afines a sus funciones.</li> <li>- Conocimientos en instituciones financieras.</li> <li>- Conocer los procedimientos y mecanismos operativos de las Cooperativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrar, planear, coordinar, dirigir y controlar las acciones correspondientes a los servicios de contabilidad, tesorería, logística, seguridad y Tecnología de la Información.</li> <li>- Proponer y desarrollar el Planeamiento financiero (Presupuesto) de la Cooperativa, para lograr un flujo de fondos adecuado que mantenga el equilibrio financiero que se formulen conjuntamente con las demás áreas de la Cooperativa.</li> <li>- Establecer y mantener actualizados los sistemas de tecnología de la información de contabilidad y control presupuestal.</li> <li>- Evaluar, participar y analizar la elaboración de los Estados Financieros mensuales y anuales, indicadores financieros, estados de Posición Financiera y Flujo de Caja mensuales.</li> <li>- Velar por la seguridad de los activos y trabajadores, adoptando las medidas de prevención del caso.</li> <li>- Proveer oportunamente a la oficina principal y agencias de los</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos sobre reglamentos y normativas del Sistema Financiero.</li> </ul>	<p>recursos materiales, para el desarrollo de sus operaciones.</p>
<b>Jefe de negocios</b>	<b>Funciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Titulado o Bachiller en, Contabilidad, Administración, Economía, y otras áreas afines.</li> <li>- Cursos o especialización o perfeccionamiento en áreas afines a sus funciones.</li> <li>- Conocimientos de Administración de entidades financieras.</li> <li>- Conocimientos sobre reglamentos y normativas del Sistema Financiero</li> <li>- Estudios de Gestión de Liderazgo</li> <li>- Gestión de Talento Humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planear, organizar, supervisar, controlar y evaluar el proceso de otorgamiento de créditos consumo, microempresa, pequeña empresa, mediana empresa, gran empresa, corporativo e hipotecarios, así como el diseño de estrategias y su implementación para la recuperación de los mismos.</li> <li>- Dirigir, organizar y evaluar el proceso de captación de nuevos socios, aportes, previsión social entre otros y la promoción de captación de depósitos de ahorro y plazo fijo.</li> </ul>
<b>Administrador de agencia</b>	<b>Funciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bachiller o Egresado Universitario y Título Técnico en Ciencias Contables, Administración, Economía, Ingeniería Industrial o carreras afines.</li> <li>- Conocimientos del Sistema de Cooperativas o micro financiero.</li> <li>- Cursos o especialización o perfeccionamiento en áreas afines a sus funciones.</li> <li>- Conocimiento de Administración de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejercer la representación legal de la Cooperativa en el lugar de la agencia, ante las personas naturales y jurídicas para promover y fortalecer las relaciones inter-institucionales con las autoridades locales en su rol de promoción del desarrollo económico local, generando aliados estratégicos</li> <li>- Así mismo es responsable de las acciones de planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades operativas tales como captación de ahorro y colocación de créditos, así como las labores administrativas complementarias de la Agencia a su cargo, de acuerdo a las atribuciones que le confieren los Reglamentos internos y la Gerencia, velando por que las actividades y operaciones se ajusten a los dispositivos legales vigentes y a las normas internas de la Cooperativa.</li> <li>- Promover e implementar los Manuales y Reglamentos en la agencia, que son emitidos por la oficina principal como las normas de Gestión Integral de Riesgos, Manual de Prevención de Lavado de Activos entre otros.</li> </ul>

entidades financieras. - Conocer los procedimientos y mecanismos operativos de las Cooperativas. - Conocimiento sobre reglamentos y normativas del Sistema Financiero.	
<b>Asesor de negocios y cobranzas</b>	<b>Funciones</b>
- Estudios Universitario o Técnicos - Todas las carreras	- Realizar la promoción, verificación y evaluación del proceso de colocación de Créditos, brindándoles la buena atención que requieran los socios. - Asesorar a los Socios en el desempeño de los Créditos y que pueden ser revolvente para su negocio. - Realizar el seguimiento de la cartera y la recuperación de los créditos en el momento oportuno y evitar moras e intereses innecesarios.
<b>Asesor de servicios</b>	<b>Funciones</b>
- Estudios Universitarios o Técnicos en Administración, Contabilidad, Secretariado, Técnico en Computación y/o afines - Conocimientos de detección de Billetes - Sistema de Prevención de Lavado de Activos. - Servicio de atención al Cliente	- Programar, organizar, dirigir y controlar las operaciones de Caja de acuerdo al reglamento establecido y a los procedimientos establecidos en la Gestión integral de Riesgos. - Conocer el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, así como el Código de Conducta, para identificar cualquier operación sospechosa. - Brindar atención esmerada a los socios, tratando en todo momento se proyecte la mejor imagen de la Cooperativa - Registra y procesar todo abono o retiro realizados por los socios y personal en el sistema de cómputo, por diferentes conceptos de los productos de La Cooperativa.

## 9. Diagnostico General

<p><b>Análisis FODA</b></p>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tendencia de crecimiento de micro y pequeñas empresas de la zona ámbito de la cooperativa.</li> <li>2. Alto porcentaje de población no bancarizada localizada principalmente en segmentos emergentes (áreas rurales y asentamiento humanos), viabilizan la oportunidad de insertar productos y servicios financieros.</li> <li>3. Mercados emergentes para nuevos productos y servicios (Ejemplo: venta de micro seguros, pagos de servicios, entre otros)-</li> </ol>	<p><b>Amenazas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de la competencia más agresiva (nuevas tecnologías crediticias, tasas competitivas, mayor flexibilidad y compras de deuda) en el sistema micro financiero, acentuándose más con la incursión de la banca tradicional en el nicho de mercado.</li> <li>2. Incremento del nivel de sobreendeudamiento de los clientes, impactando en el incumplimiento de sus compromisos e incremento de los niveles de morosidad y provisiones.</li> <li>3. Deserción de personal por remuneración económica inferior a la competencia. Las entidades de la competencia podrían captar con mejores expectativas económicas al recurso humano con experiencia (Asesores de negocios).</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compromiso y gratitud de los trabajadores con la Gerencia y la Cooperativa.</li> <li>2. Diversidad de productos para la necesidad financiera del cliente.</li> </ol>		

<p>3. Otorgamiento de créditos rápidos con procesos simples.</p> <p>4. Incremento de campañas publicitarias dirigidas a incrementar el saldo de créditos y ahorros, estrategias de promoción y publicidad eficaces.</p>		
<p><b>Debilidades</b></p> <p>1. Carencia de línea de carrera, programa de incentivos, plan de capacitaciones.</p> <p>2. Carencia de protocolo de atención al cliente.</p> <p>3. Alto nivel de rotación de los colaboradores.</p>	<p><b>Estrategias- FO</b></p> <p>1. Ofrecer una mayor variedad de productos.</p> <p>2. Ofrecer tasas accesibles al alcance de los clientes.</p> <p>3. Capacitar al personal sobre productos que ofrece la cooperativa y el trato a los clientes.</p>	<p><b>Estrategias- DO</b></p> <p>1. Posicionamiento en el mercado por medio de los clientes, gracias a sus buenos comentarios acerca de la calidad y el buen precio de los productos.</p> <p>2. Evaluar la adquisición de créditos para inversiones capital de trabajo.</p>
<p>4. Sistemas tecnológicos inferiores a la competencia.</p>	<p><b>Estrategias-FA</b></p> <p>1. Invertir en la infraestructura del local con créditos viables.</p> <p>2. Realizar la contratación de un personal calificado para que el negocio crezca.</p>	<p><b>Estrategias –DA</b></p> <p>1. Analizar constantemente los servicios que brinda las entidades de la competencia para que nuestra empresa ofrezca similares propuestas pero mejoradas.</p> <p>2. Ofrecer promociones para captar nuevos clientes.</p>

## 10. Indicadores de buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores</b>
Importancia de establecer un plan de capacitación para el personal.	Muy pocas veces considera el gerente y recursos humanos la importancia de establecer un plan de capacitación sobre los productos y servicios que ofrece, por ello los trabajadores desconocen de este tema y no pueden dar una información concisa al cliente.
La información que brindan los empleados es puntual y concisa.	Muy pocas veces el personal de la cooperativa de ahorro y créditos Andreli no toman importancia a la información que solicita el cliente, por lo consiguiente no dan una respuesta concreta.
Importancia contratar personal de manera permanente.	Muy pocas veces el gerente y recursos humanos considera importante la contratación del personal de manera permanente.
Importancia de la utilidad de las pruebas psicológicas para determinar aspectos internos el comportamiento de los candidatos.	Nunca ha considerado el gerente y recursos humanos aplicar las pruebas psicológicas determinar aspectos internos el comportamiento de los candidatos.

## 11. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Importancia de establecer un plan de capacitación para el personal.	Muy pocas veces considera el gerente y recursos humanos la importancia de establecer un plan de capacitación sobre los productos y servicios que ofrece, por ello los trabajadores desconocen de este tema y no pueden dar una información concisa al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esto se da porque el gerente y recursos humanos no considera la capacitación como una herramienta que ayudaría a obtener mayor conocimiento por parte de sí mismo y de los empleados para la obtención de un mayor crecimiento y tener clientes satisfechos.</li> </ul>
La información que brindan los empleados es puntual y concisa	Muy pocas veces el personal de la cooperativa de ahorro y créditos Andrelis no toman importancia a la información que solicita el cliente, por lo consiguiente no dan una respuesta concreta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal que se contrata no siempre está calificado para el puesto de trabajo, así mismo como no se brinda capacitaciones el colaborador responde las inquietudes del cliente según su criterio.</li> </ul>
Importancia de contratar personal de manera permanente	Muy pocas veces el gerente y recursos humanos considera importante la contratación del personal de manera permanente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No la considera porque va en constante cambio de personal, ya que el contrato es renovado por cada mes.</li> </ul>
Importancia de la utilidad de las pruebas psicológicas para determinar aspectos internos el comportamiento de los candidatos	Nunca ha considerado el gerente y recursos humanos aplicar las pruebas psicológicas para determinar aspectos internos el comportamiento de los candidatos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El gerente y recursos humanos no considera estas técnicas porque no cree que sea necesario para la contratación del personal.</li> </ul>

## 12. Establecer soluciones

Problemas encontrados resultados	Surgimiento del Problema	Acción de mejora	Responsable
<p>Importancia de establecer un plan de capacitación para el personal.</p>	<p>Muy pocas veces se considera importante establecer un plan de capacitación sobre los productos y servicios que ofrece, por consiguiente, los trabajadores desconocen de los productos que se ofrece.</p>	<p>Gerente y todo el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli deben de capacitarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptarse a las necesidades básicas de la empresa. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Además del diferencial competitivo que se debe construir para permanecer competir en el mercado, la empresa debe disminuir la tasa de interés para ganarse a las nuevas generaciones y captar más clientes.</li> <li>✓ No sólo debe promocionar su producto o servicio, es necesario mostrar los beneficios que tendrán cliente.</li> </ul> </li> <li>• Disminución de la rotación de trabajadores. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A través del plan de capacitación los trabajadores pueden ser guiados y también proponer mejoras.</li> <li>✓ En el momento en el que las opiniones de los empleados son tomadas en cuenta, se genera más empatía y el trabajador comienza a ver a la empresa con otros ojos.</li> <li>✓ Es necesario fidelizar a los clientes, es esencial crear tácticas que ayuden a retener a los empleados y hacer que cada uno se convierta en un verdadero promotor de los productos que ofrece.</li> <li>✓ Es necesario que el gerente entienda que cada trabajador tiene habilidades que en ocasiones desconoce.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Gerente, recursos humanos, personal administrativo</p>

<p>La información que brindan los empleados es puntual y concisa.</p>	<p>Muy pocas veces el personal de la cooperativa de ahorro y créditos Andreli no toman importancia a la información que solicita el cliente, por lo consiguiente no dan una respuesta concreta.</p>	<p>El personal de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli deben tener amplio conocimiento sobre la cultura institucional de la misma manera de los productos financieros tales como ahorros, créditos, giros que ofrece la cooperativa. Los representantes de la cooperativa deben de capacitarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica para ofrecer una atención amable. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Una técnica poderosa para hacer sentir bien a las personas es hacer que el cliente se sienta a gusto, escucharlo de manera respetuosa, con interés y gran entusiasmo.</li> </ul> </li> <li>• Técnica para escuchar mejor. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Escucha por completo todos los detalles del cliente.</li> <li>✓ Empatiza con el problema o situación de la persona.</li> <li>✓ Resuelve el dilema, una disculpa va acompañada idealmente de una solución real y lo más pronto posible.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Gerente Trabajadores</p>
<p>Importancia contratar personal de manera permanente.</p>	<p>Muy pocas veces el gerente y recursos humanos considera importante la contratación del personal de manera permanente.</p>	<p>El responsable de recursos humanos debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación de compromiso y responsabilidad al actual personal.</li> <li>✓ Convocatoria de nuevo personal para determinados puestos como técnicos de asesoramiento.</li> <li>✓ Selección del personal según perfil.</li> <li>✓ Llegar al acuerdo de remuneraciones tentativas.</li> <li>✓ Definir funciones a cada puesto.</li> <li>✓ Realizar contrato a largo plazo.</li> </ul>	<p>Recursos humanos</p>



<p>Importancia de la utilidad de las pruebas psicológicas para determinar aspectos internos el comportamiento de los candidatos</p>	<p>Nunca ha considerado el gerente y recursos humanos aplicar las pruebas psicológicas determinar aspectos internos el comportamiento de los candidatos.</p>	<p>- El responsable de recursos humanos debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taller de inducción a personal antiguo.</li> <li>✓ Capacitación previa a evaluaciones.</li> </ul>	<p>Recursos humanos</p>
---	--	---	-------------------------

### 13. Recursos para la implementación de las estrategias.

Estrategias	Recursos humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
<p>Gerente y todo el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli deben de capacitarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptarse a las necesidades básicas de la empresa.</li> <li>✓ Además del diferencial competitivo que se debe construir para permanecer competir en el mercado, la empresa debe disminuir la tasa de interés para ganarse a las nuevas generaciones y captar más clientes.</li> <li>✓ No sólo debe promocionar su producto o servicio, es necesario mostrar los beneficios que tendrán cliente.</li> </ul>	<p>Representantes antes y trabajadores.</p>	<p>S/.8000.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet</li> <li>- Computadoras</li> <li>- Impresora</li> <li>- Proyector</li> </ul>	<p>3 meses</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de la rotación de trabajadores.</li> <li>✓ A través del plan de capacitación los trabajadores pueden ser guiados y también proponer mejoras.</li> <li>✓ En el momento en el que las opiniones de los empleados son tomadas en cuenta, se genera más empatía y el trabajador comienza a ver a la empresa con otros ojos.</li> <li>✓ Es necesario fidelizar a los clientes, es esencial crear tácticas que ayuden a retener a los empleados y hacer que cada uno se convierta en un verdadero promotor de los productos que ofrece.</li> <li>✓ Es necesario que el gerente entienda que cada trabajador tiene habilidades que en ocasiones desconoce.</li> </ul>				
<p>El personal de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli deben tener amplio conocimiento sobre la cultura institucional de la misma manera de los productos financieros tales como ahorros, créditos, giros que ofrece la cooperativa. Los representantes de la cooperativa deben de capacitarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica para ofrecer una atención amable.</li> <li>✓ Una técnica poderosa para hacer sentir bien a las personas es hacer que el cliente se sienta a gusto, escucharlo de manera respetuosa, con interés y gran entusiasmo.</li> </ul>	Representantes antes y trabajadores	S/. 2000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadoras</li> <li>- Impresora</li> </ul>	2 meses

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica para escuchar mejor. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Escucha por completo todos los detalles del cliente.</li> <li>✓ Empatiza con el problema o situación de la persona.</li> <li>✓ Resuelve el dilema, una disculpa va acompañada idealmente de una solución real y lo más pronto posible.</li> </ul> </li> </ul>				
<p>El responsable de recursos humanos debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación de compromiso y responsabilidad al actual personal.</li> <li>✓ Convocatoria de nuevo personal para determinados puestos como técnicos de asesoramiento.</li> <li>✓ Selección del personal según perfil.</li> <li>✓ Llegar al acuerdo de remuneraciones tentativas.</li> <li>✓ Definir funciones a cada puesto.</li> <li>✓ Realizar contrato a largo plazo.</li> </ul>	Recursos humanos trabajadores	S/. 3000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadoras</li> <li>- Impresora</li> </ul>	
<p>El responsable de recursos humanos debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taller de inducción a personal antiguo.</li> <li>✓ Capacitación previa a evaluaciones.</li> </ul>	Recursos humanos trabajadores	S/. 1000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadoras</li> <li>- Impresora</li> </ul>	1 mes

#### 14. Cronograma de actividades

N	Estrategias	Inicio termino	Octubre				Noviembre				Diciembre			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<p>Gerente y todo el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli deben de capacitarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptarse a las necesidades básicas de su empresa.</li> <li>• Disminución de la rotación de trabajadores.</li> </ul>	<p>01/10/2022 31/12/2023</p>												
	<p>El personal de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli deben tener amplio conocimiento sobre la cultura institucional de la misma manera de los productos financieros tales como ahorros, créditos, giros que ofrece la cooperativa. Los representantes de la cooperativa deben de capacitarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica para ofrecer una atención amable.</li> <li>• Técnica para escuchar mejor.</li> </ul>													
	<p>El responsable de recursos humanos debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación de compromiso y responsabilidad al actual personal.</li> <li>✓ Convocatoria de nuevo personal para determinados puestos como técnicos de asesoramiento.</li> <li>✓ Selección del personal según perfil.</li> <li>✓ Llegar al acuerdo de remuneraciones tentativas.</li> <li>✓ Definir funciones a cada</li> </ul>													

	<p>puesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar contrato a largo plazo.</li> </ul>													
	<p>El responsable de recursos humanos debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taller de inducción a personal antiguo.</li> <li>✓ Capacitación previa a evaluaciones.</li> </ul>													

## 5.2. Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características de la satisfacción del cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Chanchamayo, Junín, 2022.**

Predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes: el 47% de los clientes mencionan que casi siempre existe predisposición de los empleados para ayudarlos (Tabla 1). Estos resultados tienen similitud con la investigación de Lema et al. (2020), donde el 74.30% de los encuestados demuestran satisfacción del servicio recibido de la cooperativa.

Comunicación clara de empleados a clientes: el 55% manifiesta que casi siempre la comunicación brindada por los empleados es clara (Tabla 1). Estos resultados guardan relación con la investigación de Chávez et al. (2018) que aplicó la metodología Servqual para conocer las necesidades de sus clientes e identificó la necesidad de mejorar la comunicación.

La información que brindan los empleados es puntual y concisa: el 40% de los clientes consideran que la información que brindan los empleados es oportuna, lo cual genera satisfacción en su mayoría (Tabla 1). Resultados que guardan similitud con la investigación de Castro (2019) donde 37,1% los clientes manifiestan satisfacción por la calidad de información que brindan los empleados.

### **Tabla 2. Características de la efectividad en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.**

Existe disposición de la empresa en mantener informados a sus clientes: se halla que el 43,40% los clientes algunas veces tienen la percepción de que la empresa tiene la disposición de brindar información. Al respecto, Canales (2019) en su investigación

propone una política para mejorar la atención a los clientes, debido a que los clientes manifestaban una debilidad en la efectividad al momento de trato con los clientes.

Capacidad de empleados para atender correctamente las dudas de los clientes: el 43.10% considera que casi siempre son eficaces para absolver sus dudas, estos resultados guardan similitud con la investigación de Chávez et al. (2018), quien aplica el modelo Servqual para mejorar el nivel de servicio, identificando así que el 34,0% de los empleados siempre se muestran disponibles para atender al cliente.

**Tabla 3. Características de la confianza en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.**

Existe el manejo adecuado de los empleados respecto a los detalles de sus funciones: la información brindada por los clientes es confiable: se determina que el 39,80% casi siempre los clientes tienen la percepción de que los empleados llevan un buen manejo de sus funciones. Estos resultados guardan similitud con Saavedra (2017) al determinar una frecuente percepción de confianza en los clientes cuando son atendidos debidamente por el personal de la Cooperativa.

La información brindada por los clientes es confiable: el 49,30% considera que la información brindada es confiable, lo que permite determinar que la publicidad que siempre brindan para el 53.60% es también veraz, resultado que guarda similitud con la investigación de Lema et al. (2020) que incide que la publicidad es confiable y segura.

**Tabla 4. Características de la empatía en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.**

Los empleados son asertivos en la atención a los clientes: el 50.70% de los clientes considera que los empleados son asertivos con los clientes

El horario de atención establecido es adecuado para los clientes: el 53.60% que el horario establecido es adecuado. Estos resultados tienen similitud con la investigación de Castro (2019) que en la mayoría de los resultados del modelo Servqual aplicado tiene como resultados positivos en más del 50.0%, proponiéndose un plan de mejora para atender aspectos puntuales de clientes. Por otro lado, los resultados contrastan con la investigación de Chingue et al. (2019) que determinan deficiencias en el servicio y atención al cliente por ausencia de liderazgo y capacitaciones al personal que no se encuentra en capacidad de identificar las necesidades de los clientes y solución a sus problemas.

**Tabla 5. Características de la inducción en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.**

En los procesos de selección la entrevista es el instrumento más usual, el 71,40% de los trabajadores considera que en los procesos de selección siempre se toman en cuenta los aspectos de la ética human y profesional. Por otro lado, el 85.70% de los trabajadores indican que finalmente el candidato seleccionado ha sido quien cuenta con las competencias requeridas. Así mismo, el 71.40% considera que, en todo proceso de selección realizado en la cooperativa, la presentación del curriculum ha sido la evidencia para la participación de los candidatos. El 85.70% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Andreli de Chanchamayo consideran que el insumo para la toma de decisiones en el proceso de selección de personal es la comparación



aplicada buscando identificar al mejor candidato. En la tabla 6 (*Características de la contratación*), los trabajadores en 85.9% están conformes que en los procesos de selección se apliquen evaluaciones de conocimientos generales y técnicos a los candidatos, a fin de asegurar se integre al más idóneo. Asimismo, el 57.10% consideran que las pruebas psicológicas son muy útiles en el proceso de selección de personal y de ser necesario, están de acuerdo que se utilicen pruebas complementarias (71.40%). En la tabla 7 (*Características de la inducción*), el 42.90% de los trabajadores consideran que las entrevistas son el instrumento más eficaz para conocer a los candidatos y a su vez para el propio proceso de inducción que busca integrar rápidamente al nuevo trabajador. En relación al contrato de trabajo, los trabajadores tienen la percepción que el contrato que firmaron en su oportunidad en el 71.40% de ellos ha cumplido sus expectativas y respecto al uso de un plan de inducción, los trabajadores (57.10%) indican que si aplica con fase final del proceso de selección. Esta afirmación tiene similitud con la investigación de Barrenechea & Solis (2019) que concluye que un proceso de selección correctamente aplicado y técnicas adecuadas tiene un impacto positivo en la mejora y logro de indicadores de productividad. Por otro lado, estos resultados contrastan con la investigación de Ramírez et al., (2020), que determinó que los trabajadores (65.0%) nunca pasaron por un proceso de inducción situación que, prejuzgó que el proceso de selección tuvo vicios en su desarrollo, desfavoreciendo los propósitos de una empresa; también con la investigación de Calahorrano (2018), donde las deficiencias en el proceso de selección identificados por los trabajadores generaron inconformidad, desmotivación y otras exigencias.

## **VI. CONCLUSIONES**

De acuerdo con los objetivos planteados de la variable atención al cliente, el estudio concluye que:

Respecto al primer objetivo específico, concluimos que la mayoría de los clientes (47.67%) perciben con frecuencia satisfacción por la atención que brindan los empleados de la cooperativa. Sin embargo, existen eventos como demora en la entrega de información, que se sugiere ser atendida.

Con relación al segundo objetivo específico, concluimos que los clientes encuestados (43,1%) consideran que la atención al cliente no es efectiva en la mayoría de las veces. Existe la percepción de que la empresa no es permanente en la comunicación, en la rapidez de solicitudes y la calidad de respuesta de los empleados a las dudas formuladas.

Con relación al tercer objetivo específico, concluimos que los clientes tienen una percepción de confianza que solo alcanza al 47,57%. Estos resultados se sustentan a observaciones en el nivel de servicio: detalles de sus funciones, calidad de información brindada. Sin embargo, se juzga positivamente la publicidad u ofertas de nuevos productos que realizan los empleados.

Con relación al cuarto objetivo específico, concluimos que los clientes (52,63%) perciben que la mayoría de los empleados de la cooperativa son asertivos en el momento de la atención al cliente, sin embargo, coinciden que no siempre comprenden las necesidades específicas que se les plantea.

De acuerdo con los objetivos planteados de la variable selección de personal, el estudio concluye que:

Respecto al primer objetivo específico, concluimos que la mayoría de los trabajadores (78,56%) están conformes a la aplicación continua de pruebas en los procesos de selección de evaluación de competencia de los candidatos, a fin de asegurar la elección del personal idóneo.

Respecto al segundo objetivo específico, concluimos que la mayoría de los trabajadores (57,13%) están conformes medianamente con la rigurosidad que representan la aplicación de pruebas complementarias al proceso de contratación, pues existe resistencia y temor, aspecto que debe ser atendido porque su evasión tiene como consecuencia posteriores bajos desempeños.

Respecto al tercer objetivo específico, concluimos que la mayoría de los trabajadores (78,56%) reconocen la importancia de los planes o procesos de inducción como fase final del proceso de selección. Su carencia representa una limitación para que el nuevo trabajador se integre rápidamente a sus labores.

Respecto al cuarto objetivo específico, la investigación presenta un plan de mejora con los aspectos que requieren atención de ambas variables.

Finalmente, como conclusión general de la investigación ambas variables tienen importante participación en la funcionalidad de la cooperativa, por lo que es importante mejorar el nivel de empatía y los procesos que permiten conocer oportunamente la orientación de servicio al cliente de manera oportuna en el candidato.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

- Se recomienda al gerente de la cooperativa de ahorro y créditos andrelí realizar capacitaciones constantes para los colaboradores para que de esta manera se pueda sostener imagen de disponibilidad y servicio al cliente.
- Difundir los manuales de procedimientos, manual de organización y funciones y protocolo de atención al cliente a los colaboradores para que de esta manera el colaborador pueda dar una información correcta y a la vez ofrecer un servicio de calidad al cliente.
- Incidir en el dominio de las características de las funciones del personal que atiende al cliente para garantizar una calidad de atención.
- Establecer e identificar los procedimientos adecuados para una buena selección de personas, lo cual se debe plasmar en un manual de procesos de reclutamiento y selección de personal, ya que la contratación y elección del personal idóneo es muy importante porque contribuye al objetivo en común del fortalecimiento, así como la comunicación efectiva en busca de la eficiencia.
- Realizar talleres para concientizar a los jefes de área, de la importancia de la inducción al cargo, porque ello ayudara a una mejor adaptación y desempeño del nuevo colaborador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejandro (2020). La atención al cliente como factor relevante en la Gestión de la Calidad y Plan de mejora en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del jirón Enrique Palacios del Distrito de Chimbote, 2019. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Católica de Los Andes de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21138>
- Amaranto (2020) Gestión de calidad en la selección del personal y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasio del Distrito de Chimbote, 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23561>
- Barrenechea & Solis (2019) La selección de personal como factor de productividad empresarial en la atención post venta del segmento corporativo en la empresa Servicios Call Center del Perú S.A., ubicada en Cercado de Lima, 2019. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Tecnológica del Perú.  
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2267>
- Beltrán (2020) Elaboración del manual de procedimiento de los subsistemas de Talento Humano: Reclutamiento, selección, remuneración y retribuciones. Caso: Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Girón, Periodo 2020. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana.  
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/18715>
- Calahorrano (2018). Sistematización de la implementación de los procesos de selección por competencias en la empresa EQUISERCON CURACAO TRADERS CIA.LTDA; en el período noviembre 2016 a Julio 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador.  
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/15189>
- Canales, C. (2019). Propuesta de una política para mejorar el proceso de atención de las quejas y reclamos en una cooperativa de ahorro y crédito periodo 2014-

2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Científica del Sur.  
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1006/TL-Canales%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, C. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de créditos Pyme en una entidad Cooperativa de Trujillo, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada del Norte.  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24137/T055\\_41028205\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24137/T055_41028205_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2018). *Guía Práctica de Atención al Cliente*. Ediciones Paraninfo SA.
- Cardozo, H. (2018). *El Sector Solidario*. Ediciones de la U.
- Código de Ética Uladech v004 de 2021. Código de ética para la investigación versión 004 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021(Perú).
- Cruz, Gonzáles, Olivares (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Chávez, H.; Luna, A.; Villalva, L. (2018). La calidad de los servicios en la cooperativa de ahorro y crédito a través del modelo Servqual. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27979>
- Chapa (2020) Propuesta de mejora en la selección de personal como factor relevante para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la Urbanización industrial Infantas Distrito de Los Olivos 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21345>
- Chingue, C.; Suárez, L. (2019). Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las compañías y cooperativas de transporte de carga liviana del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2018. (Tesis inédita de pregrado).

Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. (UTC).  
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/4797>

Díaz (2019) Gestión de calidad de los procesos de selección de personal y su influencia en la competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tikariy distrito de Ayaviri 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13740?show=full>

Goodman, J. (2015). *Atención estratégica al cliente*. Ediciones Pluma digital.

Lema, A.; Cuenca, D.; Córdova, B. (2020). Calidad y servicio al cliente en una cooperativa de ahorro y crédito del cantón Riobamba. *Artículo científico Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación ISSN 1390-9150/ Vol. 7 / Nro. 4 / octubre-diciembre / Año. 2020 / pp. 476-487.*

Universidad de los Andes. Ecuador.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298186.pdf>

Linares (2017). Gestión de Procesos de Selección y su Influencia en la Competitividad de la Cooperativa el Tumi, Jesús María – 2017. (Tesis inédita de pregrado).

Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3268>

Louffat, E. (2018). *Reclutando y seleccionando al Personal*. Pearson, Esan.

Palomo, M. (2022). *Atención al cliente*. 2da edición. Ediciones Paraninfo S.A.

Pat, W. (2017). *Por una atención eficaz al cliente*. Editorial Panamericana.

Ramírez, A.; Fernández, Y.; Meneses, D. (2020). Diseño del Proceso de selección de Personal de la empresa TECHNICAL URSERVICES. SA. Bogotá (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional Abierta a Distancia.

Saavedra (2017). Satisfacción del cliente y posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017. (Tesis inédita de pregrado)

Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12744>

- Sánchez, F. (2019). Tesis. *Desarrollo metodológico de la investigación*. Normas Jurídicas Ediciones.
- Vela, M. (2020). *Marketing y Reputación: De la atracción a la confianza*. Paidós Empresa.
- Vidal, T. (2020). Gestión de calidad en el proceso de Selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro Agencia de viajes y turismo en la ciudad de Huaraz 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3107399>



## **Anexos**

## Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
		2022															
N°	ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto		X	X	X	X											
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación					X											
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación						X										
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor							X									
5	Mejora del marco teórico								X								
6	Redacción de la revisión de literatura									X							
7	Elaboración de consentimiento informado (*)										X						
8	Ejecución de la metodología										X						
9	Resultados de la investigación											X					
10	Conclusiones y recomendaciones												X				
11	Redacción del preinforme de investigación													X			
12	Redacción del informe final														X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico															X	

Nota: elaborado por Evelyn Ortega Albino.

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
· Papel bond A-4 (500 hojas)	14	2	28.00
· Lapiceros (docena)	14	1	14.00
· Lápices (docena)	10	1	10.00
· Fotocopias	0.2	340	68.00
· USB	28	1	28.00
<b>Servicios</b>			
· Internet (horas)	1	440	440.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
· Taller co-curricular / Taller de titulación	3000	1	3000.00
<b>Sub total</b>			<b>3,688.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
Movilidad (ida y vuelta)	16	10	160.00
Alimentación	16	15	240.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>S/.4,088.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total</b>			<b>S/.4,740.00</b>

*Nota:* elaborado por Evelyn Ortega Albino.

### Anexo 3. Carta de aceptación

  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Carta s/nº 001- 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).  
**ALARCON GUTIERREZ JORGE EVARISTO**

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Evelyn Edith, ORTEGA ALBINO con código de matrícula N° 4911112002, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera Presencial, remota o virtual, el proyecto de investigación titulado PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCION AL CLIENTE Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDERELI, CHANCHAMAYO JUNIN, 2022. que tendrá una duración de 4 meses (marzo- junio) del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su organización. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Evelyn Edith, ORTEGA ALBINO  
DNI. N° 70784042



## Anexo 4. Consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022 y es dirigido por EVELYN ORTEGA ALBINO, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de \_\_\_\_\_ . Si desea, también podrá escribir al correo [evelynoa33@gmail.com](mailto:evelynoa33@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_



## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022 y es dirigido por EVELYN ORTEGA ALBINO, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Su correo. Si desea, también podrá escribir al correo [evelynoe33@gmail.com](mailto:evelynoe33@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: DANIEL ALBERTO ESPINOZA

Fecha: 04 de Junio 2022

Correo electrónico: —

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022 y es dirigido por EVELYN ORTEGA ALBINO, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Su correo. Si desea, también podrá escribir al correo [evelynoa33@gmail.com](mailto:evelynoa33@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Heidi HUAMANI ALBINO

Fecha: 04 de Junio 2022

Correo electrónico: heidha@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022 y es dirigido por EVELYN ORTEGA ALBINO, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Su correo. Si desea, también podrá escribir al correo [evelynoa33@gmail.com](mailto:evelynoa33@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Dianet L. CESAR FLORES

Fecha: 04 de junio 2022

Correo electrónico: cesardianet@gmail.com

Firma del participante: Dianet L. Flores

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Evelyn Ortega Albino





**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022 y es dirigido por EVELYN ORTEGA ALBINO, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Su correo. Si desea, también podrá escribir al correo [evelynoa33@gmail.com](mailto:evelynoa33@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: YURI MONTEZ JUNIOR

Fecha: 04 de junio 2022

Correo electrónico: junior.ya.montez@hop.mil.com.

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022 y es dirigido por EVELYN ORTEGA ALBINO, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Su correo. Si desea, también podrá escribir al correo evelynoa33@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jhanelo Ortega Boido

Fecha: 04 de junio 2022

Correo electrónico: Jhaneladonia@email.com

Firma del participante: Jhanelo

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junin, 2022 y es dirigido por EVELYN ORTEGA ALBINO, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junin, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Su correo. Si desea, también podrá escribir al correo evelynoa33@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Roxana Moribal Huaronca Huaronca

Fecha: 04 de Junio 2022

Correo electrónico: roxana.huaronca.hy17@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junin, 2022 y es dirigido por EVELYN ORTEGA ALBINO, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la pequeña empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junin, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Su correo. Si desea, también podrá escribir al correo [evelynoa33@gmail.com](mailto:evelynoa33@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote

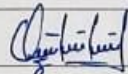
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Soledad PEREZ PEREZ

Fecha: 04 de Junio 2022

Correo electrónico: soledad5483@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

## Anexo 5. Instrumento de recolección de datos (variable atención al cliente).



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

### ATENCIÓN AL CLIENTE

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN
-----------	-------------	------------

Satisfacción	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	1	2	3	4	5
	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?	1	2	3	4	5
	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?	1	2	3	4	5
Efectividad	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?	1	2	3	4	5
	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?	1	2	3	4	5
	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?	1	2	3	4	5
Confianza	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?	1	2	3	4	5
	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?	1	2	3	4	5
	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	1	2	3	4	5
Empatía	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	1	2	3	4	5
	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	1	2	3	4	5
	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	1	2	3	4	5

Nota: elaborado por Evelyn Ortega Albino



## Instrumento de recolección de datos (variable selección de personal).



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

### SELECCIÓN DE PERSONAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN
-----------	-------------	------------

Evaluación	¿Considera usted que en el proceso de selección se debe tomar en cuenta la ética humana y profesional para la decisión final?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que el candidato a seleccionar cuente con las competencias necesarias para realizar las actividades requeridas?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que es importante solicitar a los candidatos la presentación del curriculum vitae?	1	2	3	4	5
	¿Está usted de acuerdo que la decisión final de la selección del candidato se base fundamentalmente en la comparación aplicada?	1	2	3	4	5
Contratación	¿Está de acuerdo que se debe evaluar el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo en que las pruebas psicológicas son fundamentales para determinar el comportamiento, aptitudes y actitudes de los candidatos a seleccionar?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que se realicen técnicas de simulación para complementar la evaluación en las entrevistas y de las pruebas psicológicas?	1	2	3	4	5
Inducción	¿Considera usted que la entrevista es el instrumento más importante en el proceso de selección en la institución?	1	2	3	4	5
	¿El contrato que firmo lleno sus expectativas?	1	2	3	4	5
	¿Cuándo ingreso a laborar recibí inducción por parte de la empresa?	1	2	3	4	5

Nota: elaborado por Evelyn Ortega Albino.



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

#### ATENCIÓN AL CLIENTE

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Satisfacción	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	1	2	3	4	5
	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?	1	2	3	4	5
	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?	1	2	3	4	5
Efectividad	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?	1	2	3	4	5
	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?	1	2	3	4	5
	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?	1	2	3	4	5
Confianza	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?	1	2	3	4	5
	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?	1	2	3	4	5
	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	1	2	3	4	5
Empatía	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	1	2	3	4	5
	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	1	2	3	4	5
	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	1	2	3	4	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Satisfacción	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Efectividad	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Confianza	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Empatía	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

*Nota:* Elaborado por Evelyn Ortega Albino





¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

#### ATENCIÓN AL CLIENTE

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Satisfacción	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	1	2	X	4	5
	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?	1	2	X	4	5
	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?	1	2	X	4	5
Efectividad	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?	1	2	X	4	5
	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?	1	X	3	4	5
	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?	1	X	3	4	5
Confianza	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?	1	2	X	4	5
	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?	1	2	X	4	5
	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	1	2	X	4	5
Empatía	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	1	2	3	X	5
	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	1	2	3	4	X
	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	1	2	3	X	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

#### ATENCIÓN AL CLIENTE

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Satisfacción	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	1	2	3	X	5
	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?	1	2	3	X	5
	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?	1	2	X	4	5
Efectividad	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?	1	2	3	X	5
	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?	1	2	X	4	5
	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?	1	2	3	X	5
Confianza	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?	1	2	X	4	5
	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?	1	2	3	X	5
	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	1	2	3	X	5
Empatía	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	1	2	3	X	5
	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	1	2	3	4	X
	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	1	2	3	X	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

#### ATENCIÓN AL CLIENTE

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Satisfacción	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Efectividad	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Confianza	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Empatía	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junin, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

DIMENSIÓN	INDICADORES	* VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Satisfacción	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Efectividad	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
Confianza	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Empatia	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino





¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

#### ATENCIÓN AL CLIENTE

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Satisfacción	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
Efectividad	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
Confianza	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Empatía	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junin, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

#### ATENCIÓN AL CLIENTE

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Satisfacción	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Efectividad	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Confianza	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Empatía	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

#### ATENCIÓN AL CLIENTE

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Satisfacción	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Efectividad	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
Confianza	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Empatía	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchanayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

#### ATENCIÓN AL CLIENTE

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Satisfacción	¿Percibe predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿La comunicación es clara de los empleados con los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿La información es puntual y concisa que ofrecen los empleados a los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Efectividad	¿Se percibe constancia de la empresa en mantener informados a sus clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Se percibe un servicio rápido y eficiente de los empleados?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
	¿Existe capacidad de los empleados para responder las dudas de los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Confianza	¿Se evidencia conocimiento de los empleados de todos los detalles de la función que ejercen?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Es confiable la información brindada de los empleados a los clientes?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿Hay veracidad de la publicidad brindada por los empleados hacia los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Empatía	¿Existe asertividad de los empleados hacia los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Es adecuado el horario de atención del servicio al cliente?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Existe comprensión de los empleados hacia las necesidades específicas que presentan los clientes?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino





¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

#### SELECCIÓN DE PERSONAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Evaluación	¿Considera usted que en el proceso de selección se debe tomar en cuenta la ética humana y profesional para la decisión final?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que el candidato a seleccionar cuente con las competencias necesarias para realizar las actividades requeridas?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que es importante solicitar a los candidatos la presentación del curriculum vitae?	1	2	3	4	5
	¿Está usted de acuerdo que la decisión final de la selección del candidato se base fundamentalmente en la comparación aplicada?	1	2	3	4	5
Contratación	¿Está de acuerdo que se debe evaluar el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo en que las pruebas psicológicas son fundamentales para determinar el comportamiento, aptitudes y actitudes de los candidatos a seleccionar?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que se realicen técnicas de simulación para complementar la evaluación en las entrevistas y de las pruebas psicológicas?	1	2	3	4	5
Inducción	¿Considera usted que la entrevista es el instrumento más importante en el proceso de selección en la institución?	1	2	3	4	5
	¿El contrato que firmo lleno sus expectativas?	1	2	3	4	5
	¿Cuándo ingreso a laborar recibí inducción por parte de la empresa?	1	2	3	4	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

**SELECCIÓN DE PERSONAL**

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Evaluación	¿Considera usted que en el proceso de selección se debe tomar en cuenta la ética humana y profesional para la decisión final?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que el candidato a seleccionar cuente con las competencias necesarias para realizar las actividades requeridas?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que es importante solicitar a los candidatos la presentación del curriculum vitae?	1	2	3	4	5
	¿Está usted de acuerdo que la decisión final de la selección del candidato se base fundamentalmente en la comparación aplicada?	1	2	3	4	5
Contratación	¿Está de acuerdo que se debe evaluar el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo en que las pruebas psicológicas son fundamentales para determinar el comportamiento, aptitudes y actitudes de los candidatos a seleccionar?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que se realicen técnicas de simulación para complementar la evaluación en las entrevistas y de las pruebas psicológicas?	1	2	3	4	5
Inducción	¿Considera usted que la entrevista es el instrumento más importante en el proceso de selección en la institución?	1	2	3	4	5
	¿El contrato que firmo lleno sus expectativas?	1	2	3	4	5
	¿Cuándo ingreso a laborar recibí inducción por parte de la empresa?	1	2	3	4	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

**SELECCIÓN DE PERSONAL**

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Evaluación	¿Considera usted que en el proceso de selección se debe tomar en cuenta la ética humana y profesional para la decisión final?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que el candidato a seleccionar cuente con las competencias necesarias para realizar las actividades requeridas?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que es importante solicitar a los candidatos la presentación del curriculum vitae?	1	2	3	4	5
	¿Está usted de acuerdo que la decisión final de la selección del candidato se base fundamentalmente en la comparación aplicada?	1	2	3	4	5
Contratación	¿Está de acuerdo que se debe evaluar el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo en que las pruebas psicológicas son fundamentales para determinar el comportamiento, aptitudes y actitudes de los candidatos a seleccionar?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que se realicen técnicas de simulación para complementar la evaluación en las entrevistas y de las pruebas psicológicas?	1	2	3	4	5
Inducción	¿Considera usted que la entrevista es el instrumento más importante en el proceso de selección en la institución?	1	2	3	4	5
	¿El contrato que firmo lleno sus expectativas?	1	2	3	4	5
	¿Cuándo ingreso a labor recibí inducción por parte de la empresa?	1	2	3	4	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junin, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

**SELECCIÓN DE PERSONAL**

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Evaluación	¿Considera usted que en el proceso de selección se debe tomar en cuenta la ética humana y profesional para la decisión final?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que el candidato a seleccionar cuente con las competencias necesarias para realizar las actividades requeridas?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que es importante solicitar a los candidatos la presentación del curriculum vitae?	1	2	3	4	5
	¿Está usted de acuerdo que la decisión final de la selección del candidato se base fundamentalmente en la comparación aplicada?	1	2	3	4	5
Contratación	¿Está de acuerdo que se debe evaluar el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo en que las pruebas psicológicas son fundamentales para determinar el comportamiento, aptitudes y actitudes de los candidatos a seleccionar?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que se realicen técnicas de simulación para complementar la evaluación en las entrevistas y de las pruebas psicológicas?	1	2	3	4	5
Inducción	¿Considera usted que la entrevista es el instrumento más importante en el proceso de selección en la institución?	1	2	3	4	5
	¿El contrato que firmo lleno sus expectativas?	1	2	3	4	5
	¿Cuándo ingreso a laborar recibí inducción por parte de la empresa?	1	2	3	4	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino





¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

#### SELECCIÓN DE PERSONAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Evaluación	¿Considera usted que en el proceso de selección se debe tomar en cuenta la ética humana y profesional para la decisión final?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que el candidato a seleccionar cuente con las competencias necesarias para realizar las actividades requeridas?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que es importante solicitar a los candidatos la presentación del curriculum vitae?	1	2	3	4	5
	¿Está usted de acuerdo que la decisión final de la selección del candidato se base fundamentalmente en la comparación aplicada?	1	2	3	4	5
Contratación	¿Está de acuerdo que se debe evaluar el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo en que las pruebas psicológicas son fundamentales para determinar el comportamiento, aptitudes y actitudes de los candidatos a seleccionar?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que se realicen técnicas de simulación para complementar la evaluación en las entrevistas y de las pruebas psicológicas?	1	2	3	4	5
Inducción	¿Considera usted que la entrevista es el instrumento más importante en el proceso de selección en la institución?	1	2	3	4	5
	¿El contrato que firmo lleno sus expectativas?	1	2	3	4	5
	¿Cuándo ingreso a laborar recibí inducción por parte de la empresa?	1	2	3	4	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

**SELECCIÓN DE PERSONAL**

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Evaluación	¿Considera usted que en el proceso de selección se debe tomar en cuenta la ética humana y profesional para la decisión final?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Está de acuerdo que el candidato a seleccionar cuente con las competencias necesarias para realizar las actividades requeridas?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Está de acuerdo que es importante solicitar a los candidatos la presentación del curriculum vitae?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Está usted de acuerdo que la decisión final de la selección del candidato se base fundamentalmente en la comparación aplicada?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Contratación	¿Está de acuerdo que se debe evaluar el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Está de acuerdo en que las pruebas psicológicas son fundamentales para determinar el comportamiento, aptitudes y actitudes de los candidatos a seleccionar?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Está de acuerdo que se realicen técnicas de simulación para complementar la evaluación en las entrevistas y de las pruebas psicológicas?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Inducción	¿Considera usted que la entrevista es el instrumento más importante en el proceso de selección en la institución?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
	¿El contrato que firmo lleno sus expectativas?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
	¿Cuándo ingreso a laborar recibí inducción por parte de la empresa?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora de atención al cliente y selección de personal en la pequeña empresa Cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

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

**SELECCIÓN DE PERSONAL**

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Evaluación	¿Considera usted que en el proceso de selección se debe tomar en cuenta la ética humana y profesional para la decisión final?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que el candidato a seleccionar cuente con las competencias necesarias para realizar las actividades requeridas?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que es importante solicitar a los candidatos la presentación del curriculum vitae?	1	2	3	4	5
	¿Está usted de acuerdo que la decisión final de la selección del candidato se base fundamentalmente en la comparación aplicada?	1	2	3	4	5
Contratación	¿Está de acuerdo que se debe evaluar el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo en que las pruebas psicológicas son fundamentales para determinar el comportamiento, aptitudes y actitudes de los candidatos a seleccionar?	1	2	3	4	5
	¿Está de acuerdo que se realicen técnicas de simulación para complementar la evaluación en las entrevistas y de las pruebas psicológicas?	1	2	3	4	5
Inducción	¿Considera usted que la entrevista es el instrumento más importante en el proceso de selección en la institución?	1	2	3	4	5
	¿El contrato que firmo lleno sus expectativas?	X	2	3	4	5
	¿Cuándo ingreso a laborar recibí inducción por parte de la empresa?	X	2	3	4	5

Nota: Elaborado por Evelyn Ortega Albino

## Anexo 6. Validación de instrumento de recolección de datos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ORTIZ GARCÍA, SERGIO ORTÍZ
- 1.2. Grado Académico: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: ESSALUD
- 1.5. Cargo que desempeña: COORDINADOR DE REHABILITACIÓN
- 1.6. Denominación del instrumento: ATENCIÓN AL CLIENTE Y SELECCIÓN DE PERSONAL
- 1.7. Autor del instrumento: EVELYN EDITH ORTEGA ALBINO
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

#### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1, Atención al cliente

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Satisfacción</b>							
1	X						
2	X						
3	X						
<b>Dimensión 2: Efectividad</b>							
4	X						
5	X						
6	X						
<b>Dimensión 3: Confianza</b>							
7	X						
8	X						
9	X						
<b>Dimensión 4: Empatía</b>							
10	X						
11	X						
12	X						



Ítems correspondientes al Instrumento 2, Selección de personal

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Evaluación</b>							
1	X						
2	X						
3	X						
4	X						
<b>Dimensión 2: Contratación</b>							
5	X						
6	X						
7	X						
<b>Dimensión 3: Inducción</b>							
8	X						
9	X						
10	X						

Otras observaciones generales: APROBADO



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Administración - MBA
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Ucayali
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente - Investigador
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Atención al cliente y selección de personal
- 1.7. **Autor del instrumento:** Evelyn Edith Ortega Albino
- 1.8. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1, Atención al cliente

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Satisfacción</b>							
1	x						
2	x						
3	x						
<b>Dimensión 2: Efectividad</b>							
4	x						
5	x						
6	x						
<b>Dimensión 3: Confianza</b>							
7	x						
8	x						
9	x						
<b>Dimensión 4: Empatía</b>							
10	x						
11	x						
12	x						

**Ítems correspondientes al Instrumento 2, Selección de personal**

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Evaluación</b>							
1	x						
2	x						
3	x						
4	x						
<b>Dimensión 2: Contratación</b>							
5	x						
6	x						
7	x						
<b>Dimensión 3: Inducción</b>							
8	x						
9	x						
10	x						

**Otras observaciones generales: Instrumentos aplicables.**

Otras observaciones generales:



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mori Arancibia, Kevin
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: OEFA - Pucallpa
- 1.5. Cargo que desempeña: Administrador
- 1.6. Denominación del instrumento: Atención al cliente y selección de personal
- 1.7. Autor del instrumento: Ortega Albino, Evelyn Edith
- 1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1, ATENCIÓN AL CLIENTE

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Satisfacción</b>							
1	X						
2	X						
3	X						
<b>Dimensión 2: Efectividad</b>							
4	X						
5	X						
6	X						
<b>Dimensión 3: Confianza</b>							
7	X						
8	X						
9	X						
<b>Dimensión 4: Empatía</b>							
10	X						
11	X						
12	X						

**Ítems correspondientes al Instrumento 2, SELECCIÓN DE PERSONAL**

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Evaluación</b>							
1	X						
2	X						
3	X						
4	X						
<b>Dimensión 2: Contratación</b>							
5	X						
6	X						
7	X						
<b>Dimensión 3: Inducción</b>							
8	X						
9	X						
10	X						

Otras observaciones generales: Conforme.



Firmado digitalmente por:  
MORI ARANCIBIA Kevin FAU  
20021290760.pdf

## Anexo 7. Hoja de tabulación

Variable: Atención al cliente

*Características de la satisfacción del cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes	Nunca		1	0.36
	Muy pocas veces	-    -    -    -    -    -	36	13.14
	Algunas veces	-    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -      -    -	92	33.58
	Casi siempre	-    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -      -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -      -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -      -    -	129	47.08
	Siempre	-    -    -	16	5.84
	Total		274	100.00
Comunicación clara de empleados a clientes	Nunca		4	1.46
	Muy pocas veces	-	9	3.28
	Algunas veces	-    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -      -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -      -    -    -	95	34.67
	Casi siempre	-    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -      -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -      -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -      -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -	151	55.12
	Siempre	-    -	15	5.47
	Total		274	100.00
La información que brindan los empleados es puntual y concisa.	Nunca		2	0.73
	Muy pocas veces	-    -    -    -    -	30	10.95
	Algunas veces	-    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -      -    -    -    -	111	40.51
	Casi siempre	-    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -    -      -    -	98	35.77
	Siempre	-    -    -    -    -    -	33	12.04
	Total		274	100.00

*Características de la efectividad en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Existe disposición de la empresa en mantener informados a sus clientes	Nunca		2	0.73
	Muy pocas veces	-    -    -	17	6.20
	Algunas veces	-    -    -    -    -    -    -    -    -     -     -    -    -    -    -    -    -    -    -     -    -    -    -	119	43.43
	Casi siempre	-    -    -    -    -    -    -    -    -     -    -    -    -    -    -    -    -    -	82	29.93
	Siempre	-    -    -    -    -    -    -    -    -     -	54	19.71
	Total		274	100.00
Percepción de servicio rápido y eficiente de los empleados	Nunca	-	10	3.65
	Muy pocas veces	-    -    -	17	6.20
	Algunas veces	-    -    -    -    -    -    -    -    -     -    -    -    -    -    -    -    -    -	79	28.80
	Casi siempre	-    -    -    -    -    -    -    -    -     -     -    -    -    -    -    -    -    -    -	117	42.74
	Siempre	-    -    -    -    -    -    -    -    -     -	51	18.61
	Total		274	100.00
Capacidad de empleados para atender correctamente las dudas de los clientes	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-    -    -    -    -    -    -    -    -	47	17.15
	Algunas veces	-    -    -    -    -    -    -    -    -     -     -    -    -    -    -    -    -    -	96	35.04
	Casi siempre	-    -    -    -    -    -    -    -    -     -     -    -    -    -    -    -    -    -    -	118	43.07
	Siempre	-    -	13	4.74
	Total		274	100.00







Variable: Selección de personal

*Características de la evaluación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
En los procesos de selección se toma en cuenta la ética humana y profesional	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre		2	28.57
	Siempre		5	71.43
	Total	-	7	100.00
El candidato seleccionado cuenta necesariamente con las competencias requeridas.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre		1	14.29
	Siempre	-	6	85.71
	Total	-	7	100.00
La presentación del curriculum vitae es primordial en todo proceso de selección.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre		2	28.57
	Siempre		5	71.43
	Total	-	7	100.00
Para la toma de decisión final se utiliza la comparación aplicada	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre		1	14.29
	Siempre	-	6	85.71
	Total	-	7	100.00

*Características de la contratación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
En el proceso de selección se evalúa el nivel de conocimientos generales y técnicos.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	14.28
	Casi siempre		3	42.86
	Siempre		3	42.86
	Total	-	7	100.00
Son útiles las pruebas psicológicas para determinar aspectos de los candidatos.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre		3	42.86
	Siempre		4	57.14
	Total	-	7	100.00
Se usan técnicas de simulación como complemento de las evaluaciones y pruebas en el proceso.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre		2	28.57
	Siempre		5	71.43
	Total	-	7	100.00

*Características de la inducción en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
En los procesos de selección la entrevista es el instrumento más usual.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		2	28.57
	Casi siempre		2	28.57
	Siempre		3	42.86
	Total	-	7	100.00
El contrato de trabajo firmado cumplió con las expectativas.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	14.29
	Casi siempre		1	14.29
	Siempre		5	71.42
	Total	-	7	100.00
La empresa utiliza un plan de inducción para el ingreso del nuevo trabajador.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	14.29
	Casi siempre		2	28.57
	Siempre		4	57.14
	Total	-	7	100.00

## Anexo 8. Figuras

### Variable: Atención al cliente

Características de la satisfacción del cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

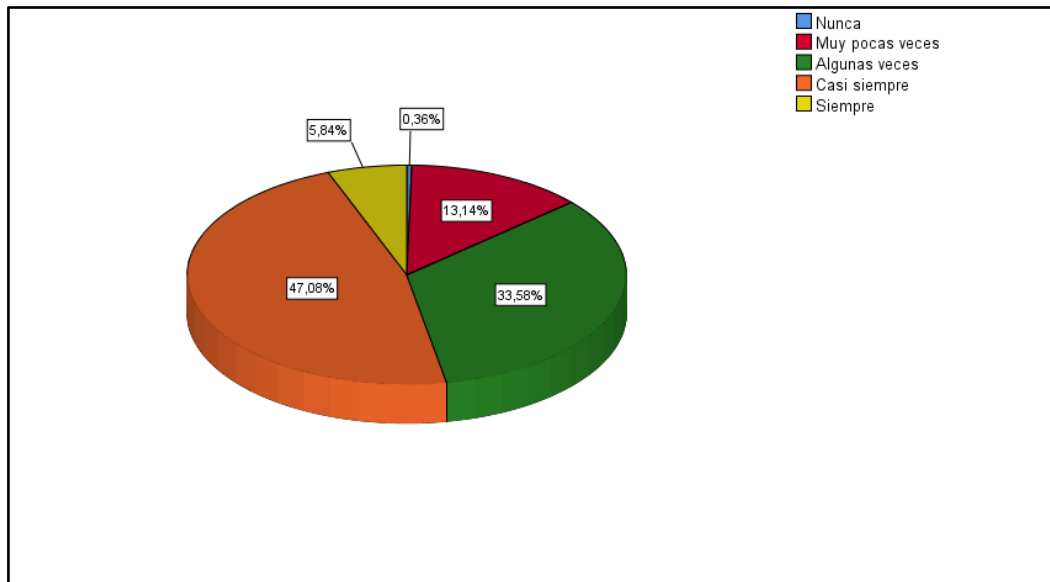


Figura 1: Predisposición de los empleados en prestar ayuda a los clientes

Fuente: Tabla 1

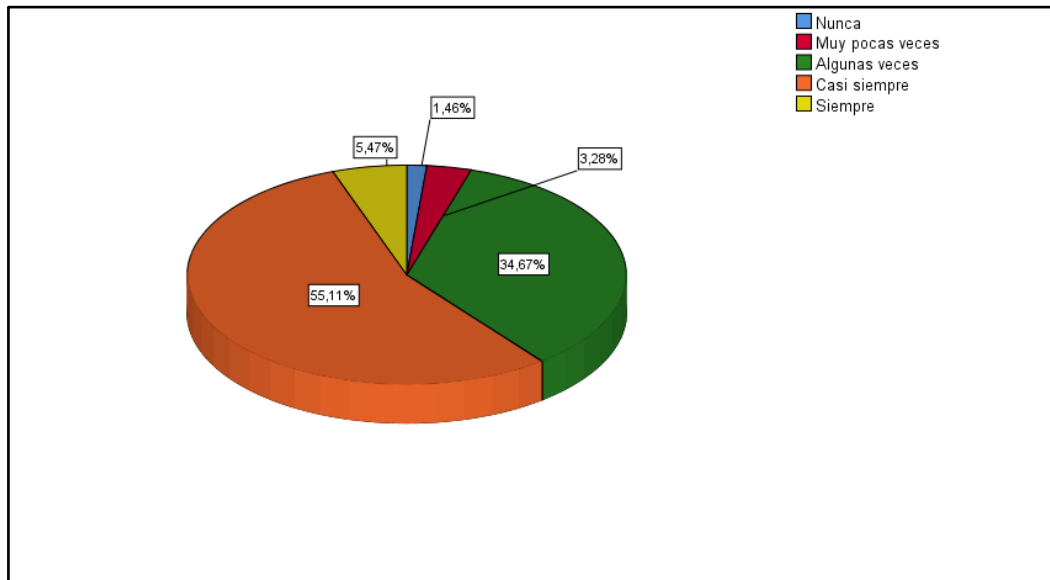


Figura 2: Comunicación clara de empleados a clientes

Fuente: Tabla 1

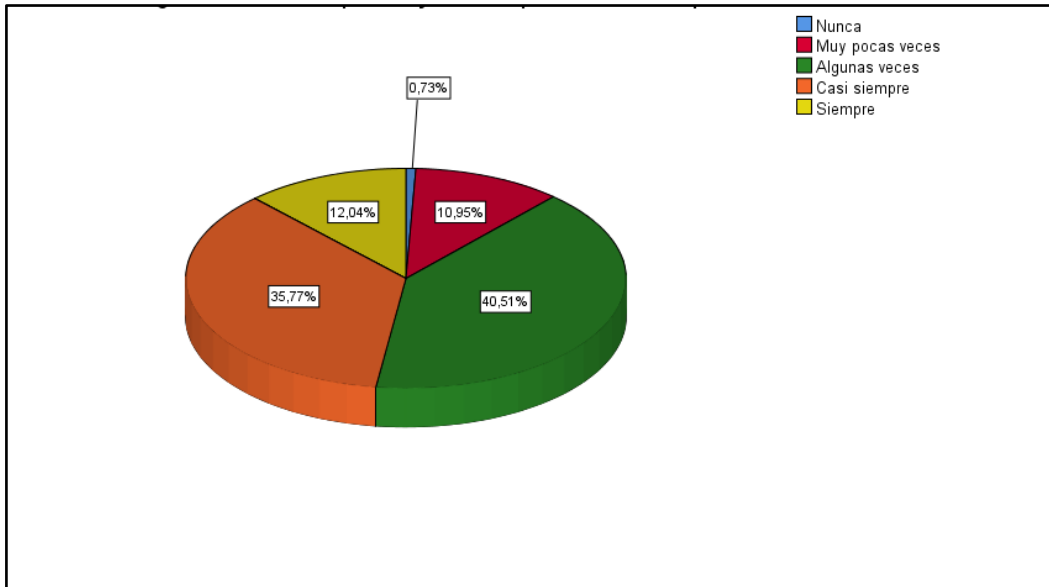


Figura 3: La información que brindan los empleados es puntual y concisa.

Fuente: Tabla 1.

Características de la efectividad en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

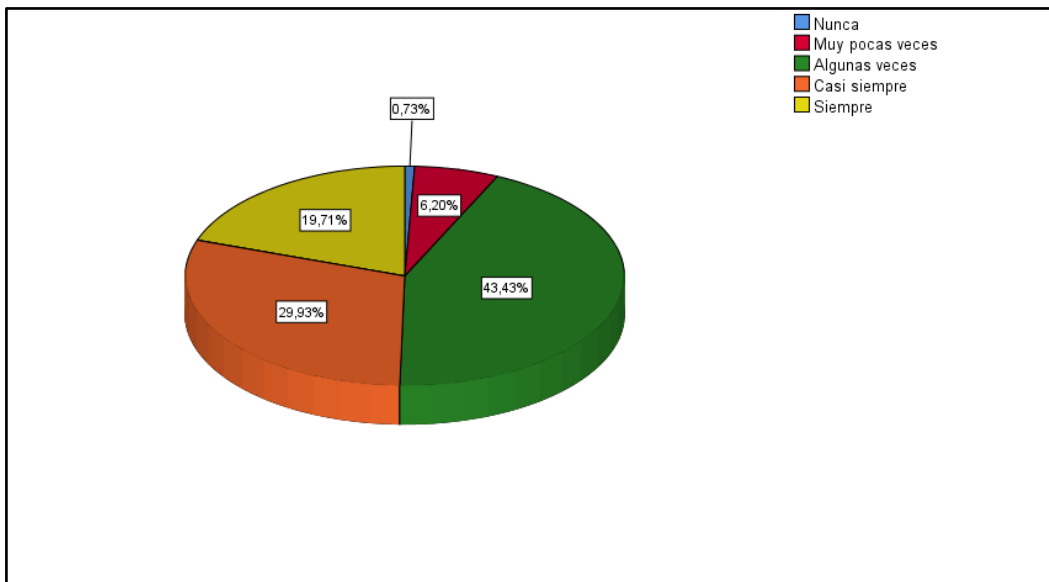


Figura 4: Existe disposición de la empresa en mantener informados a sus clientes

Fuente: Tabla 2.

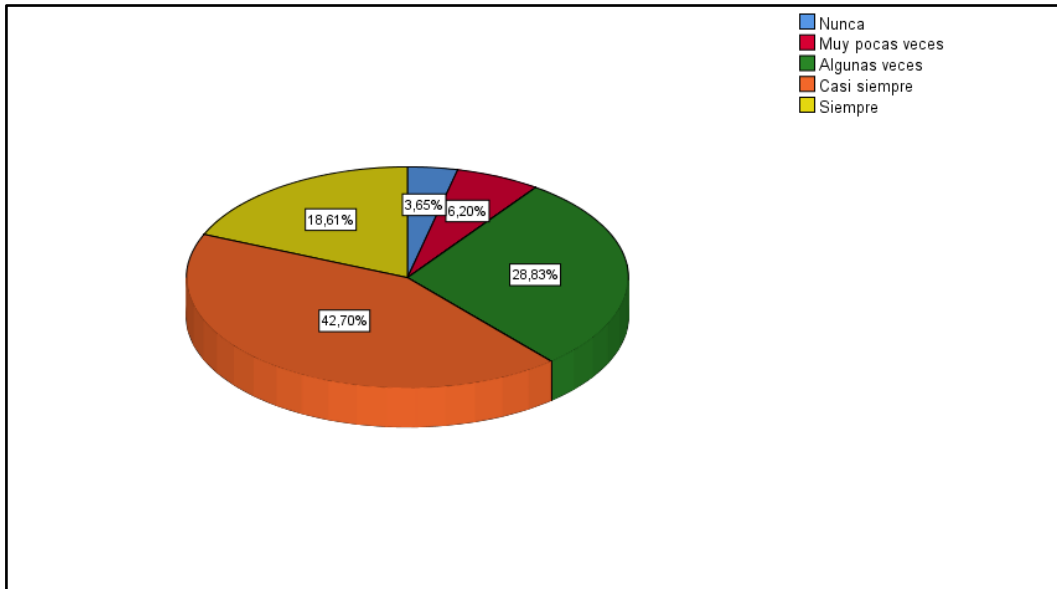


Figura 5: Percepción de servicio rápido y eficiente de los empleados

Fuente: Tabla 2.

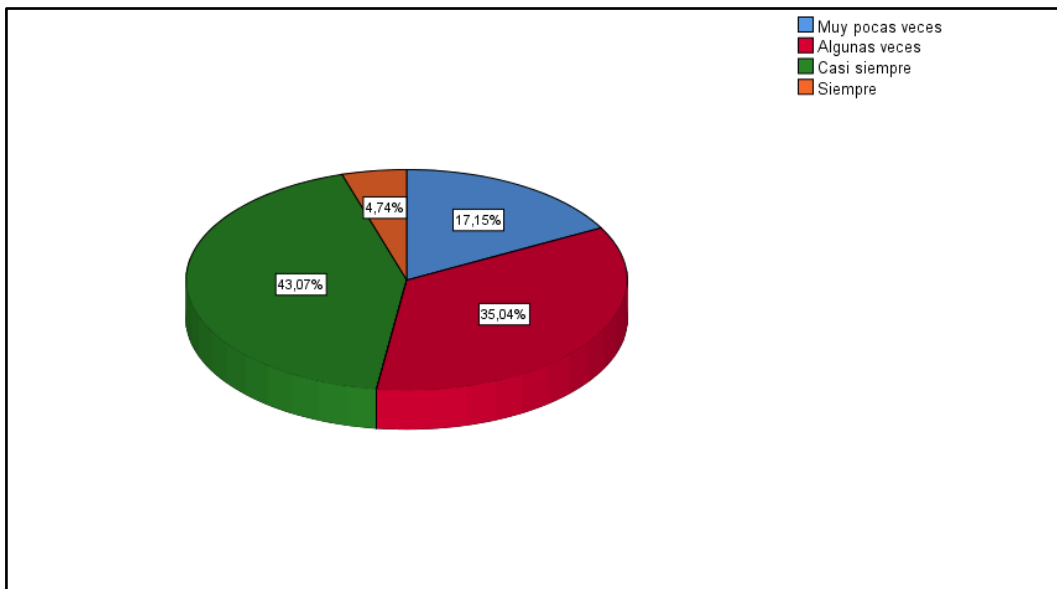


Figura 6: Capacidad de empleados para atender correctamente las dudas de los clientes

Fuente: Tabla 2.

Características de la confianza en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

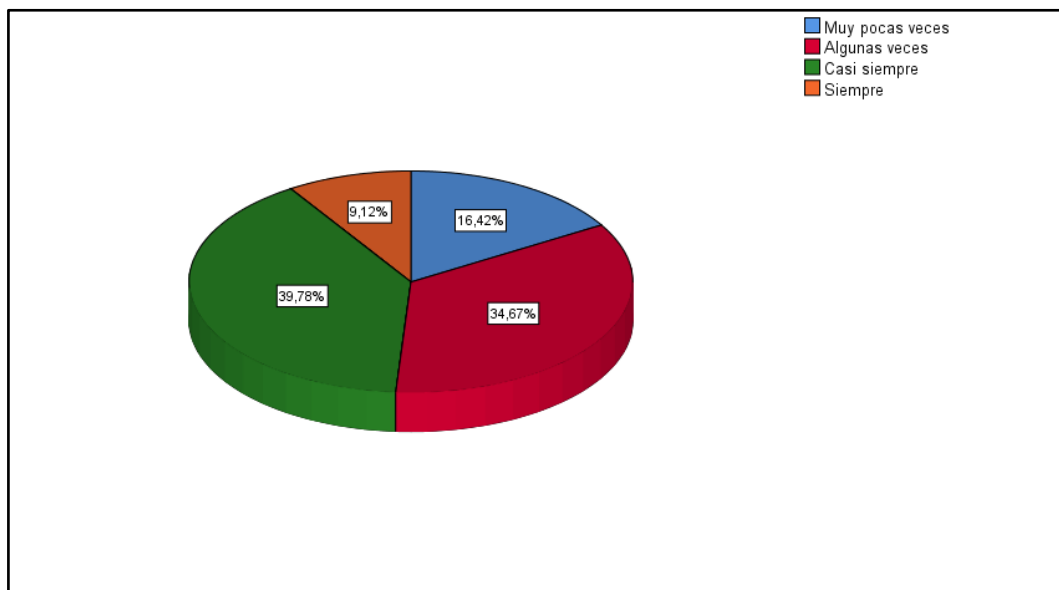


Figura 7: Existe el manejo adecuado de los empleados respecto a los detalles de sus funciones

Fuente: Tabla 3.

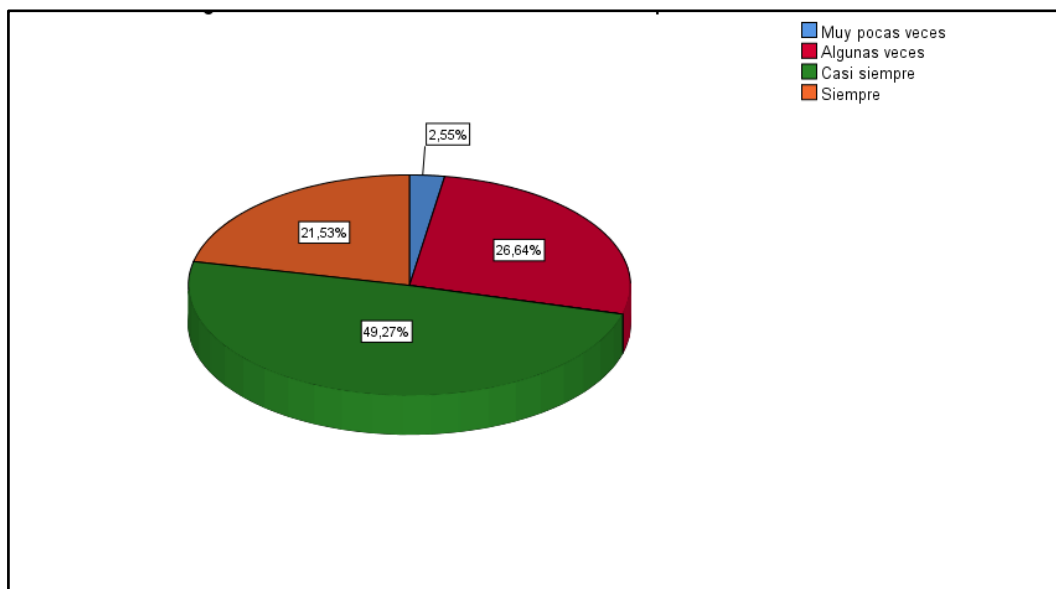


Figura 8: La información brindada por los clientes es confiable.

Nota: Tabla 3.



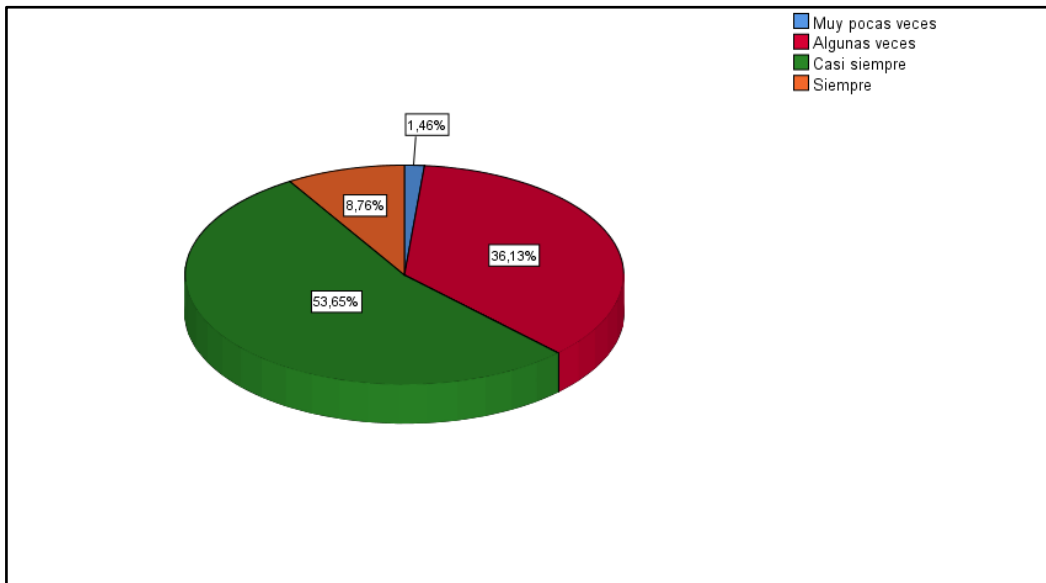


Figura 9: La publicidad brindada por los empleados a los clientes es veraz

Fuente: Tabla 3.

Características de la empatía en la atención al cliente en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

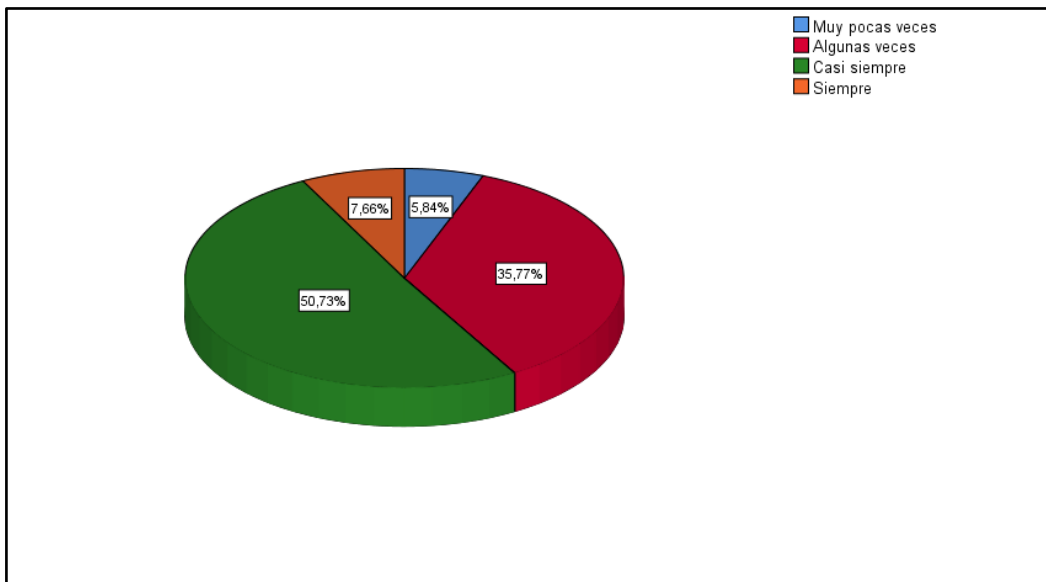


Figura 10. Los empleados son asertivos en la atención a los clientes

Fuente: Tabla 4.

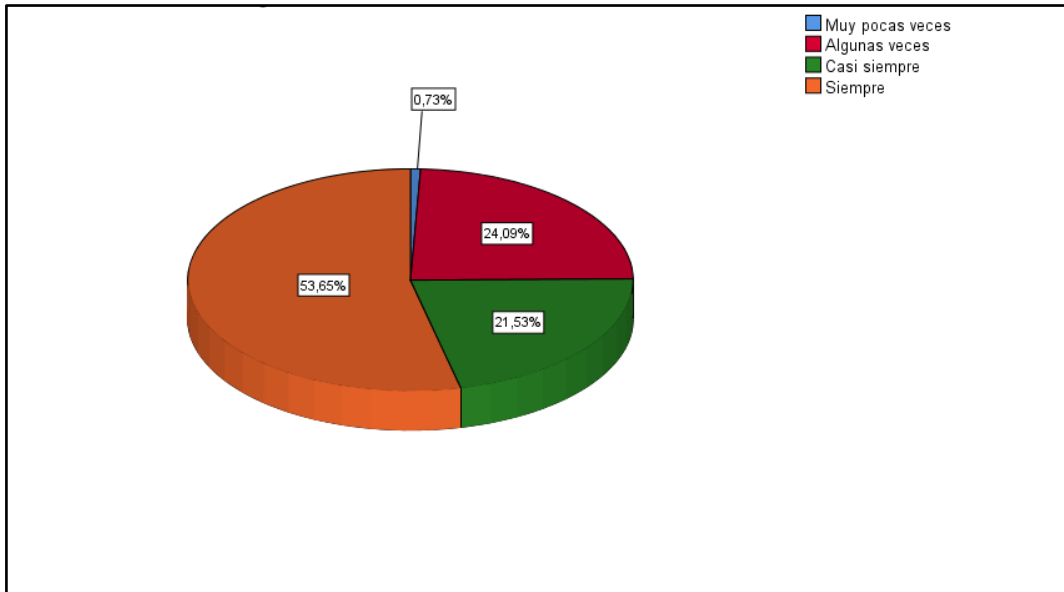


Figura 11: El horario de atención establecido es adecuado para los clientes

Fuente: Tabla 4.

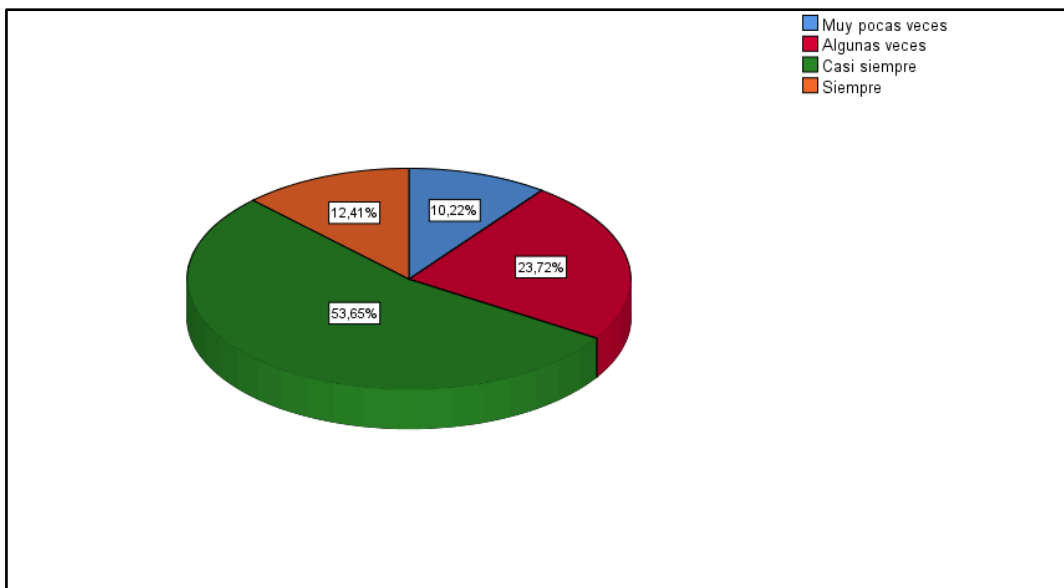


Figura 12: Los empleados comprenden las necesidades específicas de los clientes

Fuente: Tabla 4.

**Variable: Selección de personal**

Características de la evaluación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

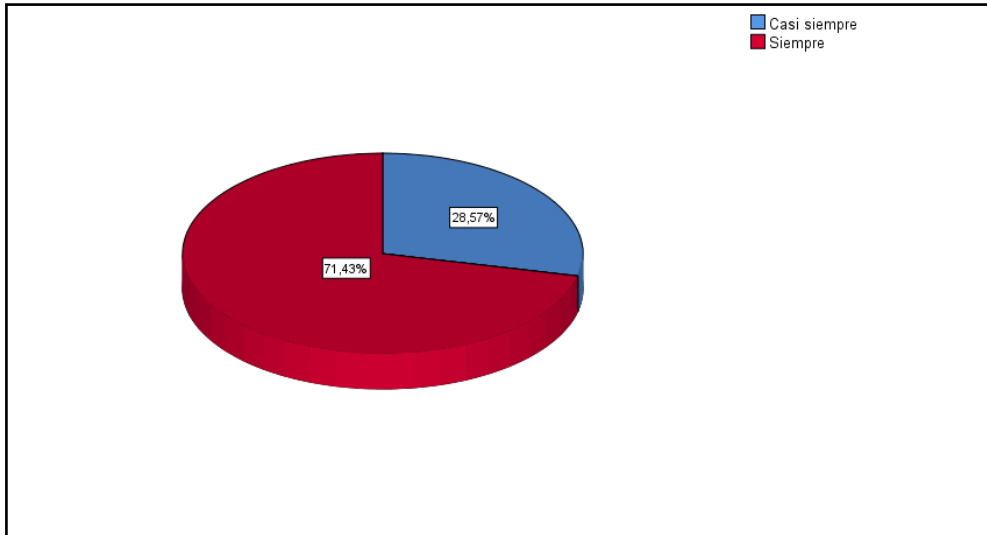


Figura 13: En los procesos de selección se toma en cuenta la ética humana y profesional

Fuente: Tabla 5.

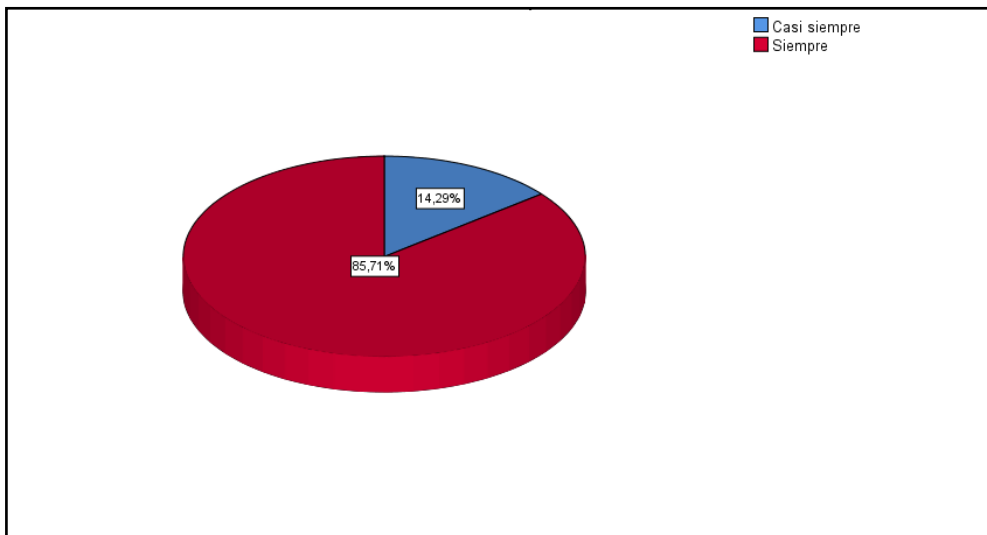


Figura 14: El candidato seleccionado cuenta necesariamente con las competencias requeridas.

Fuente: Tabla 5.

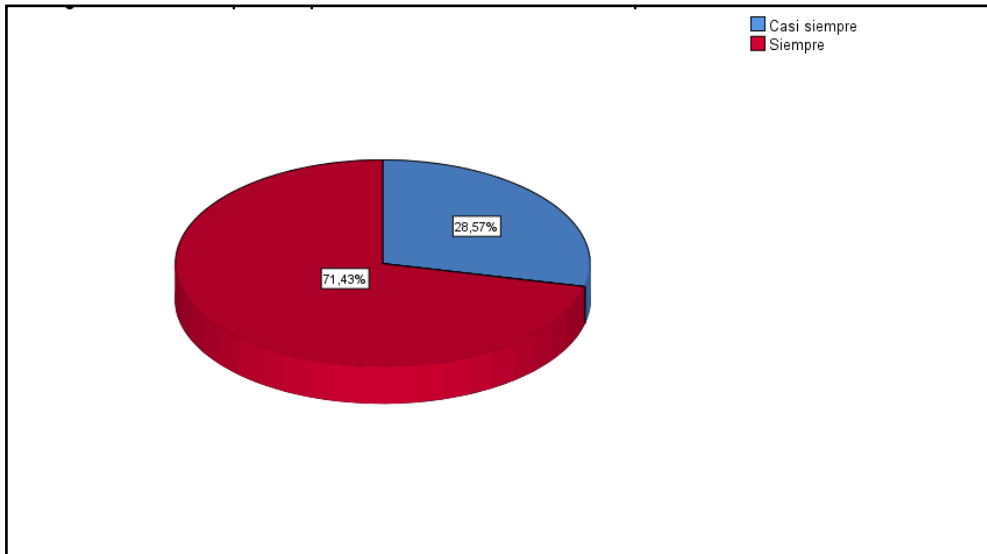


Figura 15: La presentación del curriculum vitae es primordial en todo proceso de selección.

Fuente: Tabla 5.

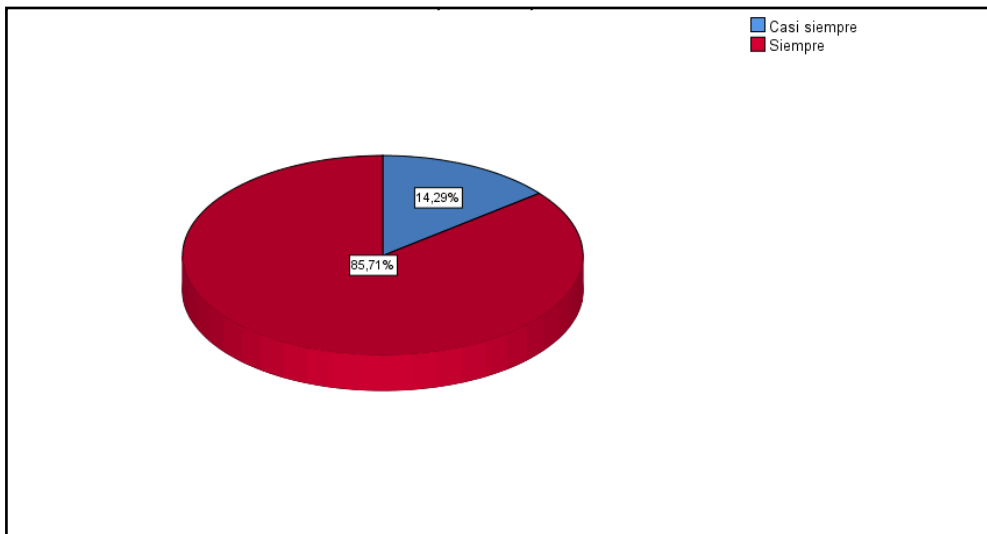


Figura 16: Para la toma de decisión final se utiliza la comparación aplicada

Fuente: Tabla 5.

Características de la contratación en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

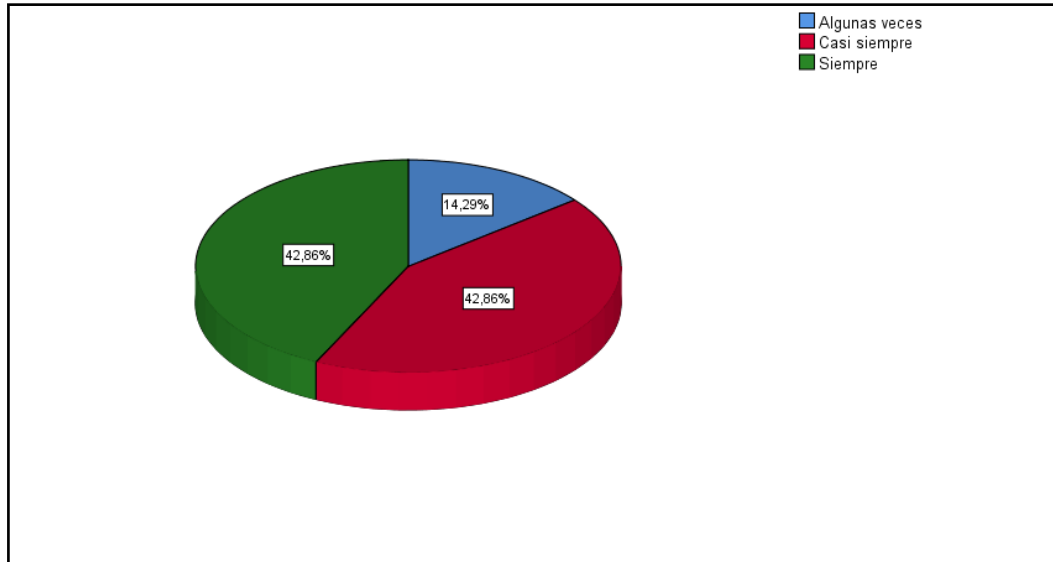


Figura 17: En el proceso de selección se evalúa el nivel de conocimientos generales y técnicos.

Fuente: Tabla 6.

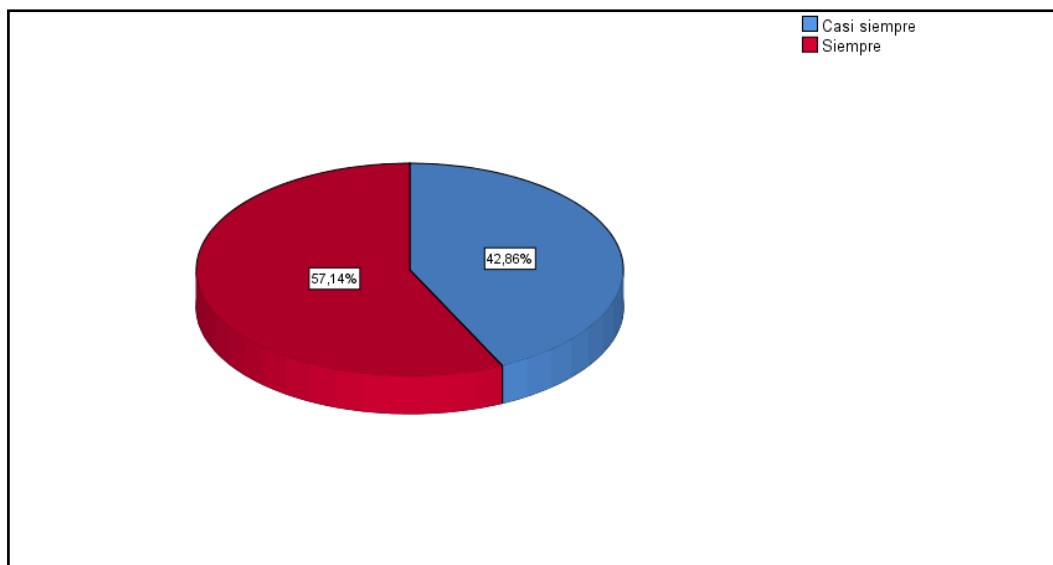


Figura 18: Son útiles las pruebas psicológicas para determinar aspectos de los candidatos.

Fuente: Tabla 6.

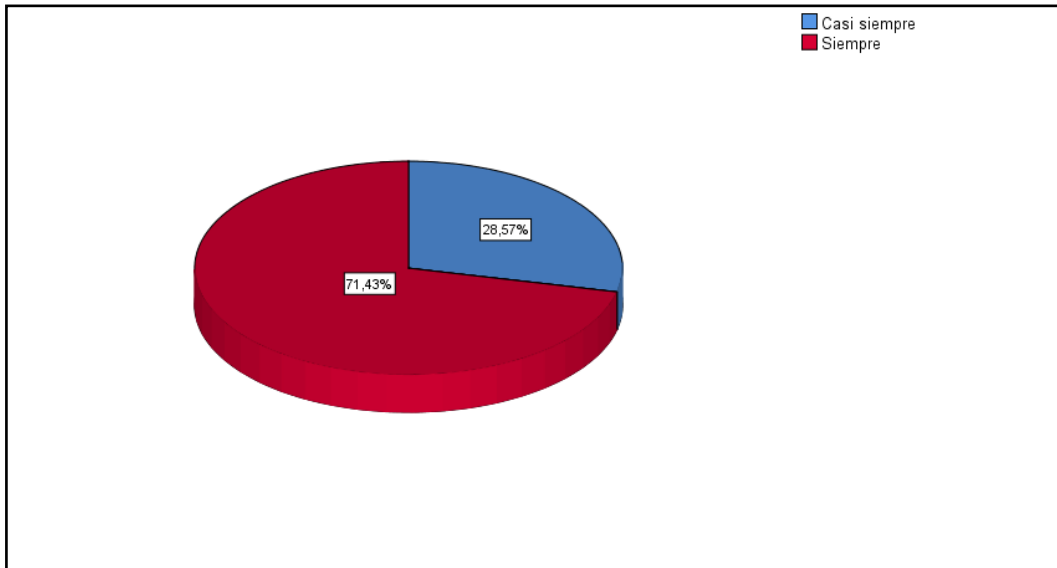


Figura 19: Se usan técnicas de simulación como complemento de las evaluaciones y pruebas en el proceso.

Fuente: Tabla 6.

Características de la inducción en la selección del personal en la pequeña empresa cooperativa de ahorro y crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022.

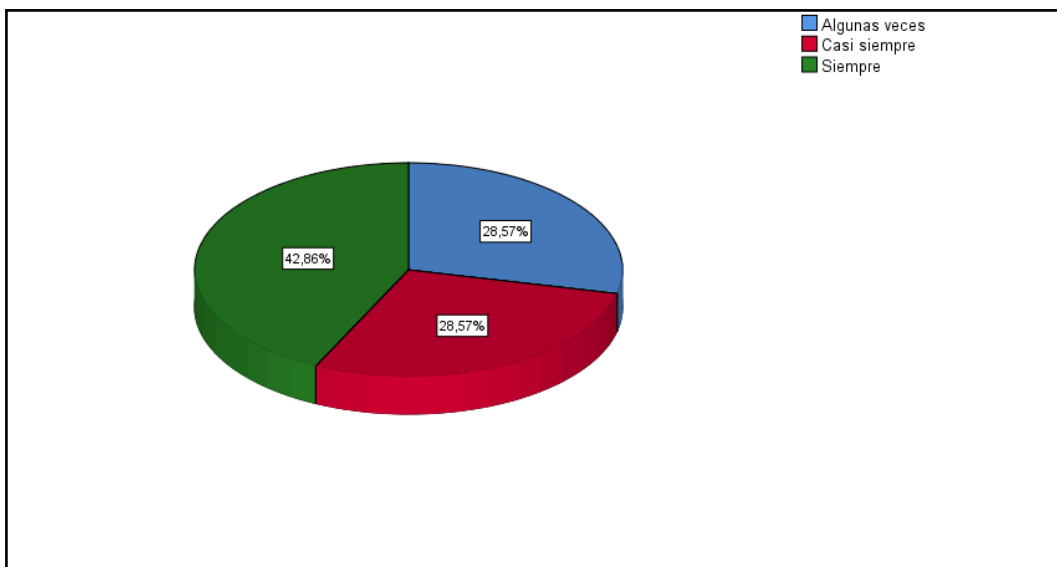


Figura 20: En los procesos de selección la entrevista es el instrumento más usual.

Fuente: Tabla 7.

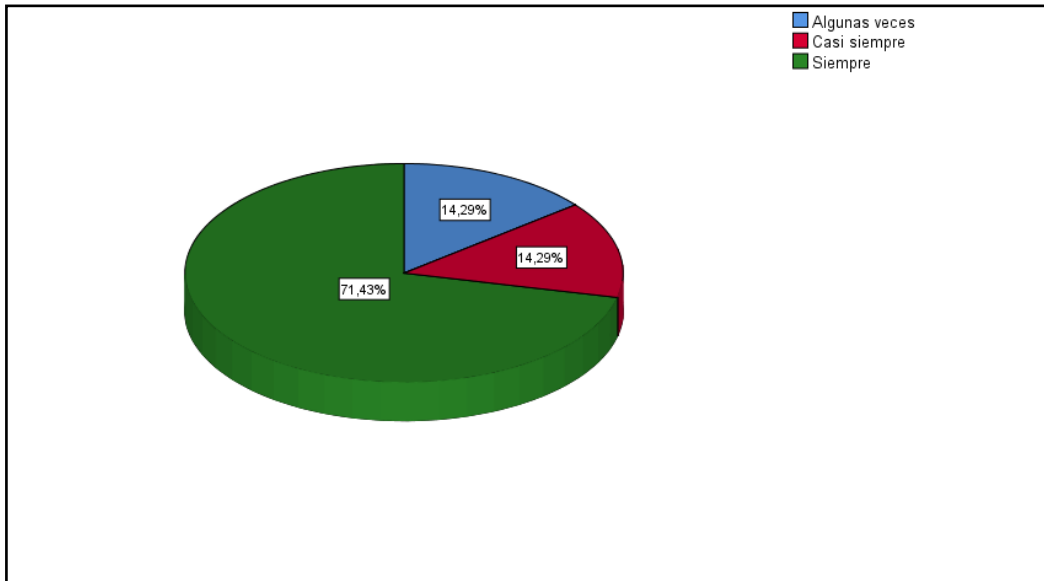


Figura 21: El contrato de trabajo firmado cumplió con las expectativas.

Fuente: Tabla 7.

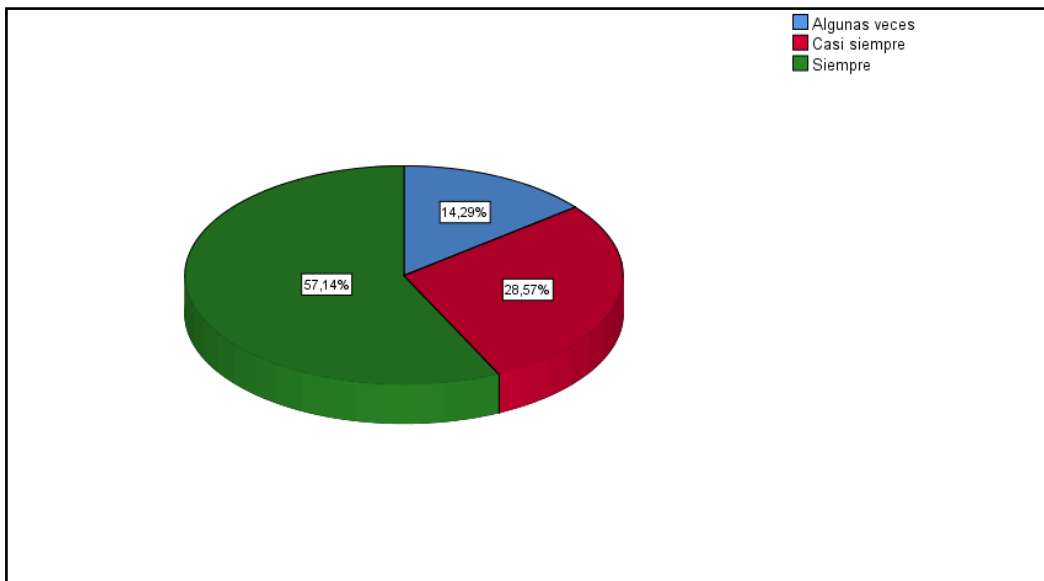


Figura 22: La empresa utiliza un plan de inducción para el ingreso del nuevo trabajador.

Fuente: Tabla 7.