



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).  
Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Clima organizacional y su relación con la actitud de los colaboradores de la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

**Iris Liliana Sánchez Sánchez**

**Anita Angulo Bardález**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza**

**Tarapoto – Perú**

**2021**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Clima organizacional y su relación con la actitud de los colaboradores de la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019**

#### AUTORES:

**Iris Liliana Sánchez Sánchez**

**Anita Angulo Bardález**

**Sustentada y aprobada el 22 de julio del 2021, por los siguientes jurados:**

.....  
**Dr. Victor Andrés Pretell Paredes**

**Presidente**

.....  
**Econ. Sonia Elizabeth Salazar Vega**

**Secretaria**

.....  
**Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui**

**Vocal**

.....  
**Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza**

**Asesor**

## Declaratoria de autenticidad

**Iris Liliana Sánchez Sánchez**, con DNI N° 70166184 y **Anita Angulo Bardález**, con DNI N° 71458625, bachilleres de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, autores de la tesis titulada: **Clima organizacional y su relación con la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 22 de julio del 2020.

  
  
.....  
**Bach. Iris Liliana Sánchez Sánchez**  
DNI N° 70166184

  
  
.....  
**Bach. Anita Angulo Bardález**  
DNI N° 71458625

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	Sánchez Sánchez, Iris Liliana		
Código de alumno :	118361	Teléfono:	974677045
Correo electrónico :	lilianitasanchez@gmail.com	DNI:	70166184

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título :	Clima Organizacional y su Relación con la Actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019.
Año de publicación:	2021

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

  
  
.....  
Firma y huella del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

27 / 08 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

.....  
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: <i>Angulo Bardález Anita</i>	
Código de alumno : <i>118341</i>	Teléfono: <i>975476807</i>
Correo electrónico : <i>anita.angulobardalez@gmail.com</i> DNI: <i>71458625</i>	

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: <i>Ciencias Económicas</i>
Escuela Profesional de: <i>Administración</i>

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título : <i>Clima Organizacional y su Relación con la Actitud de los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y créditos San Martín de Porres, Lamas, 2019.</i>
Año de publicación: <i>2021</i>

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

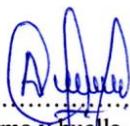
## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.



.....  
Firma y huella del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

27 / 08 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

.....  
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## **Dedicatoria**

Dios y a nuestros padres, por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí, y en mis expectativas por siempre desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada uno de sus palabras que me guiaron durante mi vida, a todos ellos les dedico esta tesis.

**Los autores**

## **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestro asesor de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichoso y contento.

**Los autores.**

## Índice general

	Pág.
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento .....	vii
Índice general .....	viii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
 Introducción.....	 1
 CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	 4
1.1. Antecedentes.....	4
1.2. Bases teóricas .....	8
1.3. Definición de términos .....	14
 CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS .....	 16
2.1. Sistema de hipótesis .....	16
2.2. Sistema de Variable.....	16
2.3. Operacionalización de variables.....	17
2.4. Tipo de método de la investigación.....	18
2.5. Diseño de investigación.....	18
2.6. Población y muestra .....	18
2.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	19
2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	19
2.9. Materiales y Métodos .....	20
 CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	 21

3.1. Analisis e interpretación de tablas estadísticas .....	21
3.2. Discusión de resultados .....	34
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	43
Anexos A: Matriz de consistencia .....	44
Anexo B: Encuesta .....	45

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Clima organizacional.....	21
<b>Tabla 2.</b> Autonomía .....	22
<b>Tabla 3.</b> Cohesión/unidad .....	23
<b>Tabla 4.</b> Confianza.....	24
<b>Tabla 5.</b> Presión .....	25
<b>Tabla 6.</b> Respaldo/apoyo .....	26
<b>Tabla 7.</b> Reconocimiento .....	27
<b>Tabla 8.</b> Justicia/imparcialidad .....	28
<b>Tabla 9.</b> Innovación .....	29
<b>Tabla 10.</b> Actitud .....	30
<b>Tabla 11.</b> Componente afectivo.....	31
<b>Tabla 12.</b> Componente cognoscitivo .....	32
<b>Tabla 13.</b> Componente conductual .....	33
<b>Tabla 14.</b> Correlación entre el clima organizacional y la actitud .....	34

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Clima Organizacional .....	21
<b>Figura 2.</b> Autonomía.....	22
<b>Figura 3.</b> Cohesión/unidad.....	23
<b>Figura 4.</b> Confianza. ....	24
<b>Figura 5.</b> Presión.....	25
<b>Figura 6.</b> Respaldo/apoyo.....	26
<b>Figura 7.</b> Reconocimiento .....	27
<b>Figura 8.</b> Justicia/ imparcialidad.....	28
<b>Figura 9.</b> Innovación.....	29
<b>Figura 10.</b> Actitud.....	30
<b>Figura 11.</b> Componente afectivo .....	31
<b>Figura 12.</b> Componente cognoscitivo.....	32
<b>Figura 13.</b> Componente conductual.....	33

## Resumen

La presente investigación titulada : Clima organizacional y su relación con la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019, tiene como objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019, el tipo de método de la investigación es aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal, para ello se tuvo una población y muestra de 18 colaboradores, a los cuales se aplicaron las encuestas formuladas de acuerdo a los indicadores de cada variable, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para el cálculo de la correlación, obteniendo de esta manera los resultados de la variable clima organizacional se da a veces con un 43% y la variable actitud se da en un 42% de manera regular. Llegando a la conclusión final que existe relación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019.

**Palabras clave:** Clima organizacional, actitud, relación, entidad.

## Abstract

The present research entitled: Organizational climate and its relationship with the attitude of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019, has as general objective to determine the relationship between the organizational climate and the attitude of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019. The method of the research is applied, correlational, non-experimental cross-sectional design, with a population and sample of 18 collaborators, to whom the surveys were applied according to the indicators of each variable. Pearson's correlation coefficient was used to calculate the correlation, obtaining the results that the organizational climate variable sometimes occurs with 43% and the attitude variable occurs with 42% on a regular basis. The final conclusion is that there is a relationship between the organizational climate and the attitude of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019.

**Key words:** organizational climate, attitude, relationship, entity.



## **Introducción**

El entorno económico internacional en la actualidad se caracteriza cada vez más por su dinamismo y globalización, es así que las grandes transnacionales han tenido en cuenta y tomado como prioridad a las personas encargadas de conducir y gestionar las empresas en los diferentes lugares, es así que brindan al personal una serie de capacitaciones que se interrelacionen con los demás compañeros para analizar el grado de relación que tienen con la organización, analizar sus expectativas, aspiraciones y las actitudes que muestran al desarrollar sus funciones. Al respecto Gómez (2013) hace mención que una de las formas para abordar al clima organizacional, comprende quizás uno de los conceptos que mayor atención ha recibido, al acaparar la atención de psicólogos, economistas, antropólogos, teóricos de las organizaciones y administradores industriales, debido en gran medida a la relación que se presupone entre cultura, ambiente, desempeño de la organización y actitud del colaborador. (p.37).

En el Perú, el clima organizacional viene adquiriendo gran importancia en las instituciones públicas y privadas, debido a que consideran que para alcanzar la calidad total en el servicio, se debe de determinar en qué forma se está trabajando, como son las relaciones laborales que operan dentro de la institución, ello conlleva que los directivos puedan determinar si alcanzar los objetivos de la institución, sin embargo la gran mayoría de instituciones cuentan con personal desgastados emocionalmente, la gran mayoría de estos problemas debido a las malas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, escasa capacitación, mal comportamiento y actitudes de los mismos, lo que ha generado que estos problemas se evidencie a la hora de atender al cliente o usuario mostrándole malos tratos o actitudes que el atendido considera como no adecuados, conllevando a sus insatisfacciones.

A nivel regional y local la problemática es similar a la nacional, es así que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres que desarrolla sus actividades en la provincia de Lamas, hacen mención que el clima organizacional no es la adecuada, pues evidencian la falta de recursos que permitan la eficiencia de las actividades, asimismo una adecuada condición laboral que favorezca elevar el nivel de desempeño laboral y el cambio de comportamientos y actitudes del personal, dicho problema ha causado un congestionamiento documentario dentro de las instalaciones, asimismo la insatisfacción de los usuarios ante la

calidad de servicio y atención de los trabajadores con actitudes no adecuadas a la hora de la atención.

De esta manera se plantea el problema principal: ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019?, teniendo como hipótesis: **Hi:** Existe relación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019. **Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019. Las variables de estudio son: clima organizacional y actitud de los colaboradores. Teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019 y como objetivos específicos: Conocer el clima organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019. Y Conocer la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019. El diseño de la investigación es no experimental, se tuvo una población y una muestra de 35 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegando a concluir que: La significación bilateral es igual 0,000 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación, donde menciona que el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.599, que indica una correlación positiva moderada.

La presente investigación se dividió en los siguientes capítulos:

**El capítulo I:** Revisión bibliográfica consistió en una serie de citas o extractos, siendo la parte central la organización de referencias de acuerdo a cada variable, de tal manera que revelen el estado actual del conocimiento sobre el tema elegido, así mismo respondió a los antecedentes del estudio.

**El capítulo II:** Material y métodos contiene el tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas de recolección y análisis de datos.

**El capítulo III:** Resultados y discusión contiene el desarrollo de los objetivos, a través el análisis de tablas y figuras estadísticas, para luego discutir de acuerdo a los resultados y antecedentes expuestos en la investigación, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1. Antecedentes

#### A nivel internacional

Zárate (2015). En su trabajo de investigación titulada: *“Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral”* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Tuvo como objetivo principal establecer si la inteligencia emocional y la actitud de los empleados influyen en el ambiente laboral de las empresas. La población está conformada por hombres y mujeres de distintos cargos, con edades comprendidas entre los 20 y 35 años de edad de profesiones distintas, que hacen un total de 100 personas. El diseño es de tipo de datos recogidos, ordenados, tabulados, interpretados y evaluados, el diseño de investigación descriptivo examina y analiza la conducta humana personal y social en los distintos sociales. Concluyó que la mayoría de empleados se confirmó que inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral es una de las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral, ello se refuerza cuando indican que para cualquier empleado el jefe puede contribuir tanto a la satisfacción como a la insatisfacción laboral de acuerdo al trato que brinde.

Jiménez (2015). En su trabajo de investigación titulada: *Estudio sobre las actitudes y conocimientos que tiene los docentes universitarios de pregrado de la universidad externado de Colombia, frente a la utilización de tecnologías en su práctica pedagógica”*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago. Tuvo como objetivo principal definir las actitudes y conocimientos que tienen los docentes universitarios de pregrado de la universidad externado de Colombia, en cuanto al uso de TICs en el ámbito educativo. El enfoque de la investigación es cuantitativo y el diseño es descriptivo correlacional, el instrumento que se utilizó es el cuestionario. Concluyó que el grupo encuestado en su mayoría eran hombres, era bastante equitativo, lo que nos permitió una mirada investigativa que abarcó la perspectiva de ambos sexos. Aunque el mayor rango de edades se presentó entre los 31-35 años de edad, la mayoría de docentes se encuentra en rangos mayores a los 40 años (54,4%), que no se formaron en la tecnología, sino que debieron pasar por un proceso de adaptación tecnológicas, por la cual algunos aún no han pasado.

Lemus (2016). En su trabajo de investigación titulada: “*Diferencias en la actitud laboral de los colaboradores del área administrativa según el sexo del supervisor o jefe inmediato*” (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción. Tuvo como objetivo principal determinar si existe diferencia en la actitud laboral de colaboradores del área administrativa según el sexo de su supervisor o jefe inmediato. El tipo de muestra fue de tipo no probabilístico y seleccionados por conveniencia, el instrumento está sujeto a un cuestionario, el tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo y transversal, es decir los resultados explica el fenómeno evaluado en un momento determinado. Concluyó que los resultados obtenidos indicaron que existe diferencia estadísticamente significativa en la actitud laboral de colaboradores del área administrativa según el sexo de su supervisor o jefe inmediato. Por otro lado concluyó que los resultados confirmaron la hipótesis nula que indicaba que no existen diferencias estadísticamente significativas del 0.05 en las variables apoyo y guía, desempeño y relaciones interpersonales al comparar a la jefa mujer-colaboradora mujer con un grupo de jefe hombre-colaborador hombre. Cabe mencionar que en la variable de relaciones interpersonales las jefas mujeres con colaboradora mujer tuvieron una media mayor, 18, que la de los jefes hombres con colaboradores hombres, siendo 16.30.

### **A nivel nacional**

Campos (2017). En su trabajo de investigación titulada: “*Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de los puestos de salud de la Micro Red- Chalamarca, 2015*” (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chota. Tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de salud de la Micro Red-Chalamarca, 2015. El tipo de investigación es no experimental descriptivo correlaciona. Tuvo como muestra 30 colaboradores de los puestos de salud de la Micro Red – Chalamarca. Concluyó que la hipótesis según la prueba de chi-cuadrado, se obtuvo una significancia  $p= 0.125 > 0.05$ , lo que significa que no existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de la Micro Red Chalamarca, 2015, concluyendo que a menor clima organizacional que perciban los trabajadores menores será la satisfacción laboral. La variable satisfacción laboral, se aprecia que el 53.3% (16) se encuentran satisfechos con su trabajo, el 40% (12) de los

encuestados no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y el 6.7% (2) refieren estar insatisfechos.

Chávez (2018). En su trabajo de investigación titulada: *“La provisión de recursos humanos y el clima organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Pasco, 2016”* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la provisión de recursos y clima organizacional de los trabajadores de la sociedad de Beneficencia Pública de Pasco, 2016. El tipo de investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo y de tipo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental. Concluyó que según el objetivo general la presente investigación muestra que existe una relación Rho Spearman encontrado de 0.701, el cual representa una alta correlación de  $p=0.000 < 0.05$ , determino que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cotera y Champa (2013). En su trabajo de investigación titulada: *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios múltiples vía city Schwartz E.I.R.L.- Huancayo-2011”* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa de transporte y servicios múltiples vía City Schwartz E.I.R.L.- Huancayo. El tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es básica, el diseño de la investigación es transeccional descriptivo. Concluyó que el clima organizacional de la empresa con relación a la satisfacción laboral se puede decir que, las relaciones interpersonales de los trabajadores en la empresa son aceptable. Contando con un estilo de dirección óptimo. Con respecto al sentido de pertenencia se encuentra en un nivel tolerable porque presenta muchas deficiencias, esto, tiene como consecuencia que la mayoría de trabajadores carece de algunos beneficios otorgados por la empresa.

### **A nivel local**

Monteza (2017). En su trabajo de investigación titulada: *“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016”* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto. Tuvo como objetivo

principal determinar la relación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. El diseño de investigación fue descriptiva correlacional. La población se basó en 63 colaboradores y la muestra en la misma cantidad de colaboradores (63). Concluyó que Rho Spearman indica que se presenta un vínculo directo y significativo de las variables, dado que el grado de correlación es de 0.807; este coeficiente, posteriormente al ser elevado al cuadrado, muestra que la primera variable influencia en un 65.12% en la segunda variable, debido a ello se acepta la hipótesis alterna. El clima organizacional que presenta el Hospital Rural de Picota se encuentra en un nivel regular con un 65% en un nivel adecuado en un 25% y un inadecuado con un 10%.

Castillo y Ruiz (2017). En su trabajo de investigación titulada: “*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C., Bagua Grande, Amazonas, 2016*” (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Morales. Tuvo como objetivo principal determinar la relación del clima organizacional con las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016. El tipo de estudio es básica, el diseño es un plan o estrategia con el propósito de cumplir con los objetivos de estudio, por lo tanto es no experimental. La población se constituyó por 54 colaboradores de las cuales 43 son empleados estables y 11 contratados bajo la modalidad de servicio específico. Concluyó que respecto al objetivo general se asume que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 2016. De los 54 colaboradores, el 40.7% como indicador de nivel medio, seguido de ello el 29.6% de colaboradores considera que el clima organizacional es bajo y también alto.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Clima organizacional**

**García (2016)**, define:

Al clima organizacional como el fundamento de las percepciones individuales, frecuentemente se define como los patrones recurrentes de

comportamiento, actitudes y sentimientos característicos de la vida en la organización, se refieren a las situaciones actuales dentro de una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. (p. 62)

**Gan y Triginé (2013)**, definen que:

El clima organizacional es un indicador fundamental en la vida de la empresa u organización condicionada por normas internas, condiciones de trabajo y equipamiento, pasando por las actitudes de los colaboradores que integran el equipo, estilos de dirección, salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada colaborador con la labor que esta realiza. (p. 89)

Asimismo **García e Ibarra (2010)**, mencionan que:

La percepción y actitudes que tiene cada persona que compone la organización. De tal manera se la explica como la integración de un conjunto de características objetivas (Aspectos físicos o estructurales) y subjetivas (percepciones) que se dan en las organizaciones. (p. 45)

Por otra parte **Champagnat (2002)**, define “el constructo como un conjunto de atributos o cualidades que se da bajo un ambiente de trabajo, que se experimenta o se perciben por los colaboradores de la organización y que influyen en su comportamiento” (p. 90)

**Brunet (2011)** cita a **Likert**, quien establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima, en tal sentido se cita:

- Variables causales, son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene.

Dentro de las variables causales se citan:

1. Las que pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización que pueden también agregar nuevos componentes.
2. Son variables independientes (de causa y efecto), si estas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables, si éstas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables.

- Variables intermediarias. Reflejan el estado interno y la salud de una empresa (las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones), son las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.
- Variables finales, surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida, estas constituyen la eficacia organizacional de una empresa. (p. 28)

**Chiavenato (2006)**, afirma que:

El clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. El concepto de clima organizacional involucra factores estructurales, como el tipo de organización, tecnología utilizada, políticas de la empresa, metas operacionales, reglamentos internos, además de actitudes de conducta social que son motivados o sancionados a través de los factores sociales. (p. 321)

### **Tipos de clima organizacional**

**Brunet (2011)**, da a conocer los tipos de clima organizacional.

a) El clima de tipo autoritario

- Sistema I- Autoritario explotador, la dirección no tiene la confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los empleados es así nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- Sistema II- Autoritario paternalista, existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan recompensas y castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores.

b) El clima participativo

- Sistema III- Consultivo, es la que tiene confianza en sus empleados donde pueden tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de

prestigio y estima, existe interacción de ambas partes. Hay un alto grado de confianza.

- Sistema IV- Participación en grupo, existe la confianza de los empleados por parte de la dirección, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.

### **Factores que inciden en el clima organizacional**

Son aquellos agentes que inciden en el ambiente de trabajo de una institución educativa. Según **Martínez (2013)**, define que el “clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su modo, del estilo de liderazgo utilizado” (p. 67).

**Gotera (2015)**, menciona “si el ambiente organizacional frustra la satisfacción de las necesidades de los miembros, el clima organizacional tiende a mostrarse desfavorable y negativo” (p. 25).

Partiendo de estas generalidades, se exponen seguidamente los factores que inciden en el clima organizacional los cuales son liderazgo directivos, comunicación y relaciones interpersonales:

- a) Liderazgo directivo: Liderazgo es el poder o influencia que puede ejercer un directivo en el personal.
- b) Comunicación: Garantiza la participación de las personas de los niveles inferiores en la solución de los problemas de la empresa.
- c) Relaciones interpersonales: Son las interrelaciones que se establecen a fin de complementar información, estrechar vínculos amistosos en el trabajo, entre otros aspectos.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional pueden definirse como las percepciones tienen los miembros de la organización acerca de ciertas situaciones que resultan significativas desde el punto de vista. Según **Koys Decottis (1991) citado por García (2016)** establece la existencia de cuatro dimensiones comunes:

**Autonomía:** Percepción de una determinación propia de cada uno respecto de los procedimientos de trabajo, los objetivos y las prioridades.

**Cohesión/unidad:** Percepción de estar juntos o de compartir dentro del marco de la organización, incluida la voluntad de los miembros de proporcionar material de ayuda.

**Confianza:** Percepción de una libertad para comunicarse abiertamente con miembros que estén en un nivel más elevado de la organización en relación a temas delicadas o personales.

**Presión:** Percepción de exigencias de tiempo respecto a la ejecución de una tarea y a unos estándares de rendimiento.

**Respaldo/apoyo:** Percepción de la tolerancia por parte de los superiores del comportamiento del empleado, incluida la voluntad de dejar que los miembros aprendan de sus errores sin tener miedo a represalias.

**Reconocimiento:** Percepción de que las contribuciones de los miembros a la organización son reconocidas.

**Justicia/imparcialidad:** Percepción de que las prácticas de la organización son equitativas, en vez arbitrarias y caprichosas.

**Innovación:** Percepción de que se potencia el cambio y la creatividad incluido arriesgarse en áreas nuevas o en áreas en donde el miembro tiene poca o ninguna experiencia.

### 1.2.2. Actitud

**Martínez (2013)**, menciona que existen diferentes teorías de las actitudes: “Aprendizaje social: muchas de las actitudes se adquieren a partir de observar y copiar las acciones de los demás; al cual se conoce como “el modelado” del comportamiento” (p. 56).

**Cacioppo, Petty y Crites (2014)**, define que “las actitudes pueden definirse como la percepción evaluativa, general y duradera, sobre alguna persona, objeto o problema. De esta definición, deducimos que el cambio de actitud sería la modificación de esta percepción evaluativa general, acerca del objeto actitudinal” (p. 21).

**Allport (2015)**, considera “como un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones” (p. 6).

**Spencer (2016)**, define:

El concepto de actitud como el juicio sobre asuntos opinables sean o no correctos, dependen en buena parte de la actitud mental con que escuchamos al interlocutor o participamos en la disputa , y para preservar una actitud correcta es necesario que aprendamos en qué grado son verdaderas y al mismo tiempo erróneas las creencias humanas en general. (p. 1)

**McGwire (2010)**, define que “se ha dado corresponde al enfoque posiblemente más popular, que concibe a la actitud como una variable intermedia entre estímulo (el objeto de la actitud) y la respuesta o manifestación externa y de alguna manera mensurable” (p. 56).

**Vaughan (2008)**, acerca de las actitudes nos comenta que:

La palabra actitud (en latín *actitudo*) se asocia antiguamente con la palabra latina “*aptus*”, que significa “apto y preparado para la acción. Este antiguo significado se refiere a algo directamente observable. Sin embargo, en la actualidad los investigadores consideran a la “actitud” como un constructo que, no es directamente observable, procede a la conducta, y guía nuestras elecciones y decisiones de acción. (p. 148)

### **Tipos de actitudes**

Para **Chapman (2008)**, menciona algunos tipos de actitudes:

- a) **Actitudes sociales:** Es la variable más estudiada en psicología social debido a que constituye un valioso elemento para la predicción de conductas. Los valores por su parte representan en esencia los motivos que conducen al individuo a elegir ciertas metas antes que otras.
- b) **Actitudes laborales:** Las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más reciente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional.

### **Características de las actitudes**

Para **Chavarría (2013)**. Por encima de pequeñas diferencias entre los diversos autores se presentan algunas características de las actitudes:

1. Objeto: Entendemos por objeto de la actitud todo aquello frente a lo cual el individuo puede reaccionar: personas, situaciones, ideas, objetos concretos, etc.
2. Dirección: La mayoría de los autores concuerdan en que las actitudes pueden localizarse a lo largo de un continuo afectivo, que puede caracterizarse, por los signos “positivos-negativos” o “aceptación –rechazo”.
3. Intensidad: Las actitudes varían, no solamente en el continuo afectivo puro, sino también en la dimensión de la fuerza de la intensidad

### **Formación de las actitudes**

**Trechera (2000)**, esta se adquieren de la misma forma que se integran las demás experiencias, en donde al asimilar una nueva información, se aprende, se sienten los pensamientos y las acciones que están en relación con ella. (p. 43)

La forma de adquirir las actitudes, no es innata, existen tres formas de adquisición:

1. A través de la experiencia directa, con un objeto, persona o situación.
2. Mediante la objetivación de los efectos de un estímulo
3. Como una consecuencia de las comunicaciones que constantemente están describiendo las características, atributos o cualidades.

Otra de las formas también podría ser a través del autoconocimiento, análisis crítico, descubriendo cosas y situaciones.

### **Dimensiones de las actitudes**

**Martínez (2013)**. Es posible encontrar en las actitudes tres componentes básicos afectivo, cognitivo y conductual.

- Componente afectivo: Es el aspecto central de la actitud, ya que está estrechamente ligado a la evaluación del objeto, es precisamente este componente el que diferencia la evaluación que representa la actitud de una simple captación intelectual.
- Componente cognoscitivo: Presenta tres características básicas:

- a) El grado de diferenciación
  - b) El grado de integración
  - c) El grado de generalidad o especialidad
- **Componente conductual:** Se refiere a las tendencias de conductas que conducen a acciones para proteger o ayudar al objeto de la actitud o por el contrario para agredirlo, castigarlo o destruirlo.

### 1.3. Definición de términos

**Atmosfera de trabajo:** Permite nombrar a la influencia que ejerce una persona o una cosa, o a la tendencia anímica hacia algo. (Pérez y Merino, 2012)

**Factores sociales:** Tienen que ver con las tradiciones culturales que varían de una sociedad para otra. (Dongo, 2009)

**Experiencia:** Es el hecho de haber presenciado sentido o conocido algo, es la forma de conocimiento que produce a partir de las vivencias u observaciones. (Pérez y Merino, 2014)

**Información:** Es el conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto. (Chiavenato, 2010)

**Organización:** Es la clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades. (Koontz y Weihrich, 2009)

**Políticas organizacionales:** Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. (Medina, 2012)

**Tecnología:** el mayor énfasis terminológico lleva hacia el análisis del impacto o resultado que el saber hacer de las personas tiene en la vida de las otras personas. (Jiménez, 2013)

**Percepción:** Es la acción como a la consecuencia de percibir (es decir, de tener la capacidad para recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo). (Pérez y Gardey, 2008)

**Rendimiento de trabajo:** Está asociada al vínculo existente entre los medios que se utiliza para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho. (Pérez y Merino, 2014)

**Motivación:** Es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador. (Sexton, 1977)

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **2.1. Sistema de hipótesis**

**Hi:** Existe relación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019.

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019.

#### **2.2. Sistema de Variable**

**Variable I** : Clima Organizacional.

**Variable II** : Actitud.

### 2.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	García (2016), define: El clima organizacional como el fundamento e las percepciones individuales, frecuente mente se define con los patrones recurrentes de comportamientos, se refieren a las situaciones actuales dentro de una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. (p. 62)	La variable clima se medirá bajo sus dimensiones e indicadores	Autonomía Cohesión/unidad Confianza Presión Respaldo/apoyo Reconocimiento Justicia/imparcialidad Innovación	- Grado de libertad - Solución de los problemas - Nivel de colaboración - Tipo de atmosfera social y de amistad - Ejecución de una tarea - El aprendizaje de los miembros de la organización - Contribución de los miembros - Tipo de apoyo de la alta dirección - Voluntad de la organización	<b>Ordinal</b>
Actitud	Martínez (2013), menciona que existen diferentes teorías de las actitudes: “aprendizaje social: muchas de las actitudes se adquieren a partir de observar y copiar las acciones de los demás, al cual se conoce como “ el modelo” del comportamiento” (p. 21)	La variable actitud se medirá bajo sus dimensiones e indicadores.	Componente afectivo Componente cognoscitivo Componente conductual	- Motivación - Satisfacción profesional - Comunicación horizontal - Procesos de aprendizaje - Estrategias metodológicas - Planificación - Intercambio de saberes.	<b>Ordinal</b>

Fuente: Elaboración propia

## 2.4. Tipo de método de la investigación

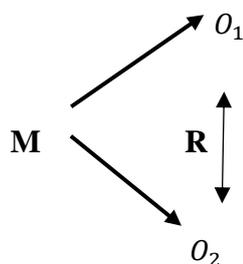
La presente investigación fue de carácter aplicada, que se tuvo como finalidad de plasmar los conocimientos adquiridos, de esta manera poder obtener un mejor desarrollo en la investigación. (Huamanchumo y Rodriguez, 2015)

### Nivel de investigación

El nivel de investigación fue de nivel correlacional, porque se asociaron mediante un patrón previsible en este caso la población y se pudo establecer la relación entre los conceptos de clima organizacional y actitud.

## 2.5. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, no se manipulará ninguna variable se trabajará en su mismo contexto y en un periodo determinado o sea en el año 2019.



### Dónde:

<b>M</b>	=	La muestra de estudio
<b>O<sub>1</sub></b>	=	Clima organizacional
<b>O<sub>2</sub></b>	=	Actitud
<b>r</b>	=	Coefficiente de correlación

## 2.6. Población y muestra

### Población:

La población estará conformada por 18 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres- Lamas

**Muestra:**

La muestra estará constituida por 18 colaboradores al igual que la población.

**2.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Alcances</b>	<b>Fuentes /Informantes</b>
<b>Fichajes</b>	Fichas textuales y resumen.	Elaboración del marco teórico, antecedentes.	Libros, Tesis, Internet.
<b>Encuesta.</b>	Cuestionario	Se efectuará la encuesta al personal que labora en la cooperativa de ahorro y crédito San Martin de Porres con la finalidad de recopilar información acerca de cómo se opera en dicha empresa.	Colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

**Técnicas de investigación****Técnicas:**

Las técnicas utilizadas en la presente investigación fueron la encuesta y levantamiento de información.

**Instrumentos de investigación****Instrumentos:**

Los instrumentos de investigación que se utilizaron en el proceso de la investigación son el cuestionario y la guía de levantamiento de información.

**2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En la presente investigación los resultados obtenidos se analizaron mediante tablas y figuras estadísticas, asimismo la contrastación de la hipótesis se hizo mediante el coeficiente de Pearson, ya que la muestra es menor a 50.

## **2.9. Materiales y Métodos**

### **2.9.1. Materiales:**

Comprende útiles de escritorio para el desarrollo de la investigación.

### **2.9.2. Métodos:**

Se utilizó es el método inductivo. Lo cual menciona que es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas y demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta. (Huamanchumo y Rodríguez, 2015)

# CAPÍTULO III

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Análisis e interpretación de tablas estadísticas

#### 3.1.1. Conocer el clima organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019.

**Tabla 1**

*Clima organizacional*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	1	2%
Casi Nunca	3	17%
A Veces	7	43%
Casi Siempre	6	34%
Siempre	1	4%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 1.** Clima Organizacional. (Fuente: Elaboración Propia).

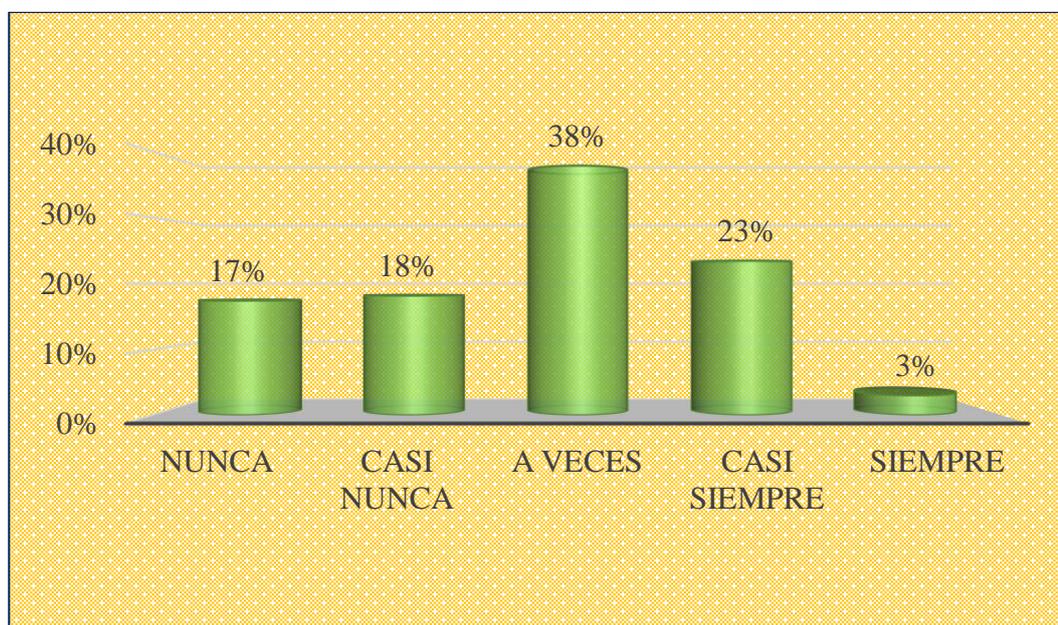
#### **Interpretación:**

El 2% menciona que nunca existe un buen clima organizacional, el 17% manifestó casi nunca, el 43% menciona que a veces hay un clima organizacional adecuado, el 34% indicó casi siempre y el 4% menciona que siempre existe un buen clima organizacional.

**Tabla 2***Autonomía*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	3	17%
Casi Nunca	3	18%
A Veces	7	38%
Casi Siempre	4	23%
Siempre	1	3%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 2.** Autonomía. (Fuente: Elaboración Propia).

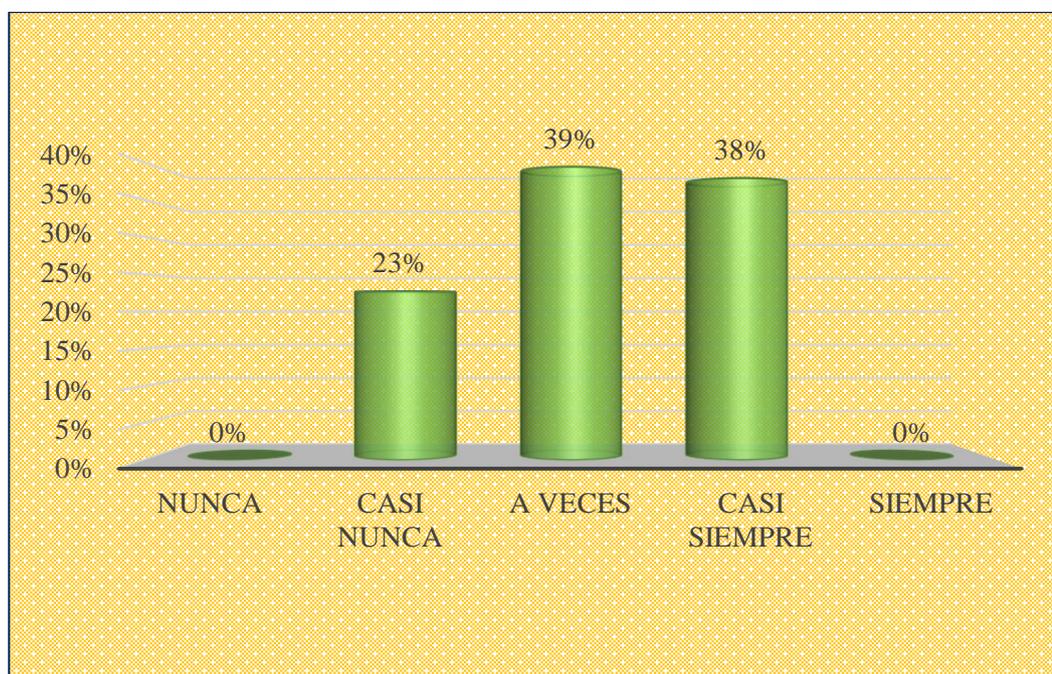
**Interpretación:**

El 17% de los encuestados manifestó que nunca hay una buena autonomía, el 18% indicó casi nunca, el 38% mencionó que a veces existe una buena autonomía, el 23% manifestó casi siempre y el 3% indicó que siempre hay una buena autonomía.

**Tabla 3***Cohesión/unidad*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	4	23%
A Veces	7	39%
Casi Siempre	7	38%
Siempre	0	0%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 3.** Cohesión/unidad. (Fuente: Elaboración Propia).

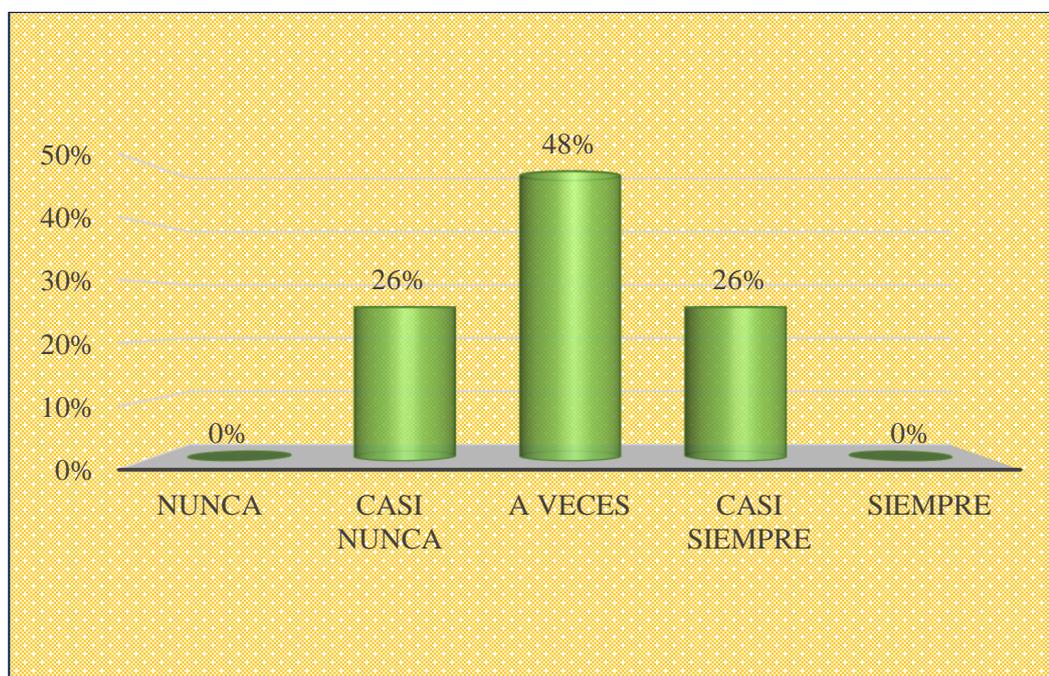
**Interpretación:**

El 23% de los colaboradores encuestados menciono que casi nunca existe una buena cohesión/unidad, el 39% manifestó a veces y el 38% menciono que casi siempre hay una buena cohesión/unidad.

**Tabla 4***Confianza.*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	5	26%
A Veces	8	48%
Casi Siempre	5	26%
Siempre	0	0%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.

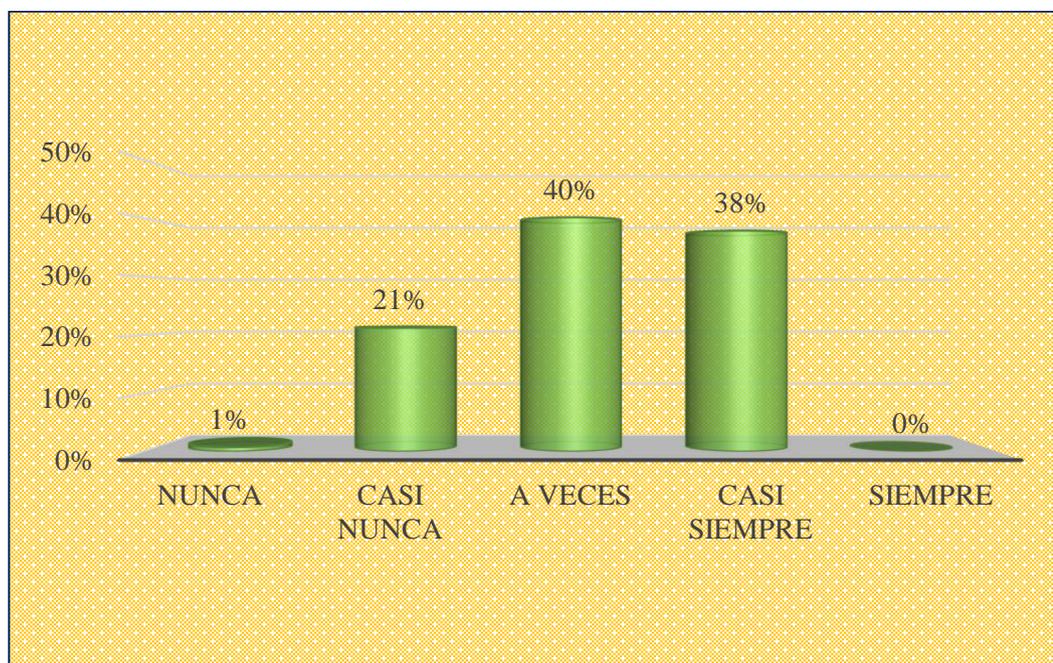
**Figura 4.** Confianza. (Fuente: Elaboración Propia).**Interpretación:**

El 26% de los encuestados menciono que casi nunca existe confianza dentro de la cooperativa, el 48% manifestó que a veces y el 26% de los colaboradores indicaron que casi siempre hay confianza.

**Tabla 5***Presión*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi Nunca	3	21%
A Veces	7	40%
Casi Siempre	7	38%
Siempre	0	0%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 5.** Presión. (Fuente: Elaboración Propia).

**Interpretación:**

El 1% de los encuestados manifestó que nunca hay presión en la cooperativa, el 21% indicó casi nunca, el 40% mencionó que a veces hay presión y el 38% indicó que casi siempre hay presión.

**Tabla 6***Respaldo/apoyo*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	5	30%
A Veces	8	40%
Casi Siempre	5	30%
Siempre	0	0%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.

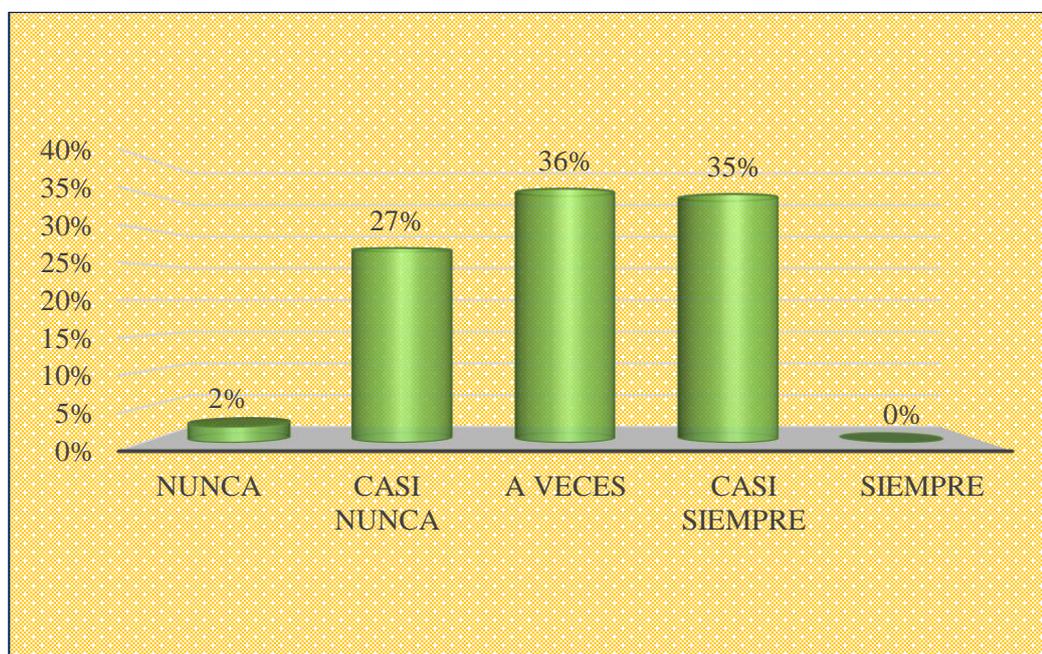
**Figura 6.** Respaldo/apoyo. (Fuente: Elaboración Propia).**Interpretación:**

El 30% de los encuestados menciono que casi nunca tienen el respaldo de la entidad, el 40% manifestó que a veces y el 30% de los colaboradores indicaron que casi siempre tienen el respaldo.

**Tabla 7***Reconocimiento*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	1	2%
Casi Nunca	5	27%
A Veces	6	36%
Casi Siempre	6	35%
Siempre	0	0%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 7.** Reconocimiento. (Fuente: Elaboración Propia).

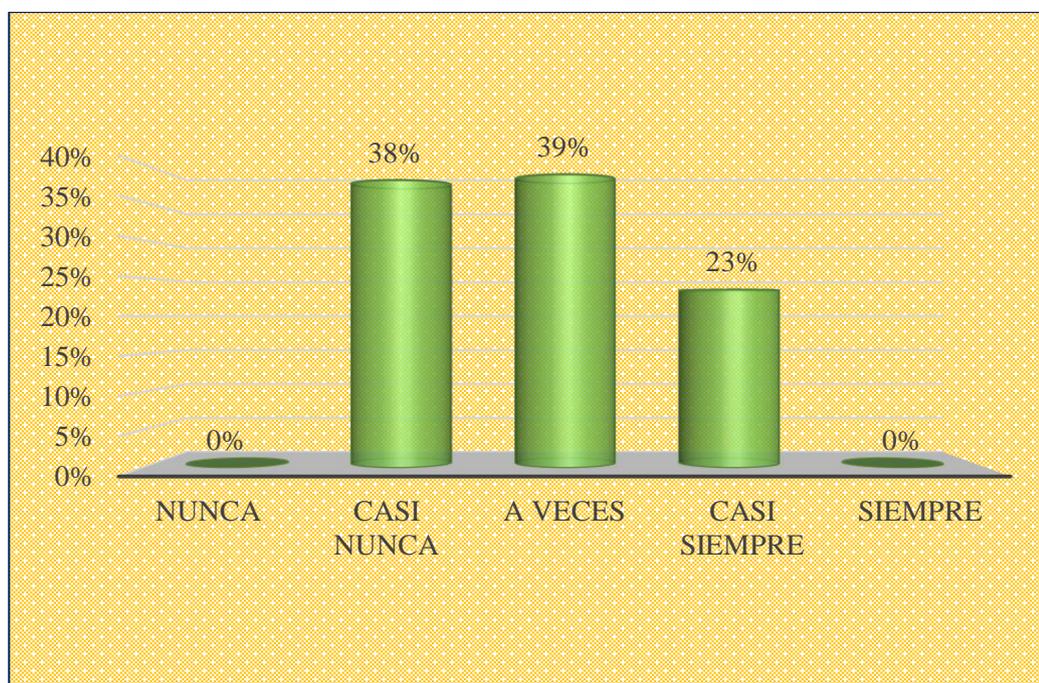
**Interpretación:**

El 2% de los encuestados manifestó que nunca hay reconocimiento por parte de la cooperativa hacia ellos, el 27% indicó casi nunca, el 36% mencionó que a veces hay reconocimiento y el 35% indicó que casi siempre hay reconocimiento.

**Tabla 8***Justicia/ imparcialidad*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	7	38%
A Veces	7	39%
Casi Siempre	4	23%
Siempre	0	0%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 8.** Justicia/ imparcialidad. (Fuente: Elaboración Propia).

**Interpretación:**

El 38% de los encuestados menciono que casi nunca hay imparcialidad en la cooperativa, el 39% manifestó que a veces y el 23% de los colaboradores indicaron que casi siempre hay imparcialidad.

**Tabla 9***Innovación*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	1	2%
Casi Nunca	5	30%
A Veces	6	33%
Casi Siempre	6	35%
Siempre	0	0%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 9.** Innovación. (Fuente: Elaboración Propia).

**Interpretación:**

El 2% de los encuestados manifestó que nunca hay innovación en la cooperativa, el 30% indicó casi nunca, el 33% mencionó que a veces hay innovación y el 35% indicó que casi siempre hay innovación.

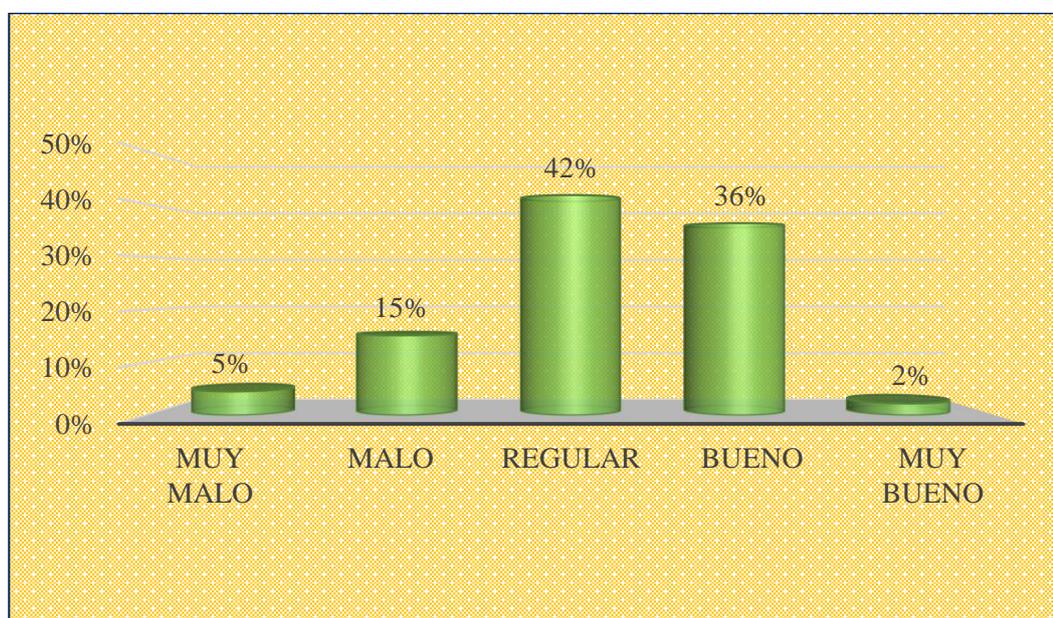
### 3.1.2. Conocer la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Martín de Porres, Lamas, 2019.

**Tabla 10**

*Actitud*

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Malo	1	5%
Malo	3	15%
Regular	7	42%
Bueno	6	36%
Muy Bueno	1	2%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 10.** Actitud. (Fuente: Elaboración Propia).

#### **Interpretación:**

El 5% de los encuestados menciona que la actitud que toman los colaboradores es muy mala, el 15% manifestó malo, el 42% menciona que la actitud es regular, el 36% indicó que la actitud es buena y el 2% manifestó que la actitud que toman los colaboradores es muy buena.

**Tabla 11***Componente afectivo*

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Malo	1	6%
Malo	4	24%
Regular	7	36%
Bueno	6	33%
Muy Bueno	0	0%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.

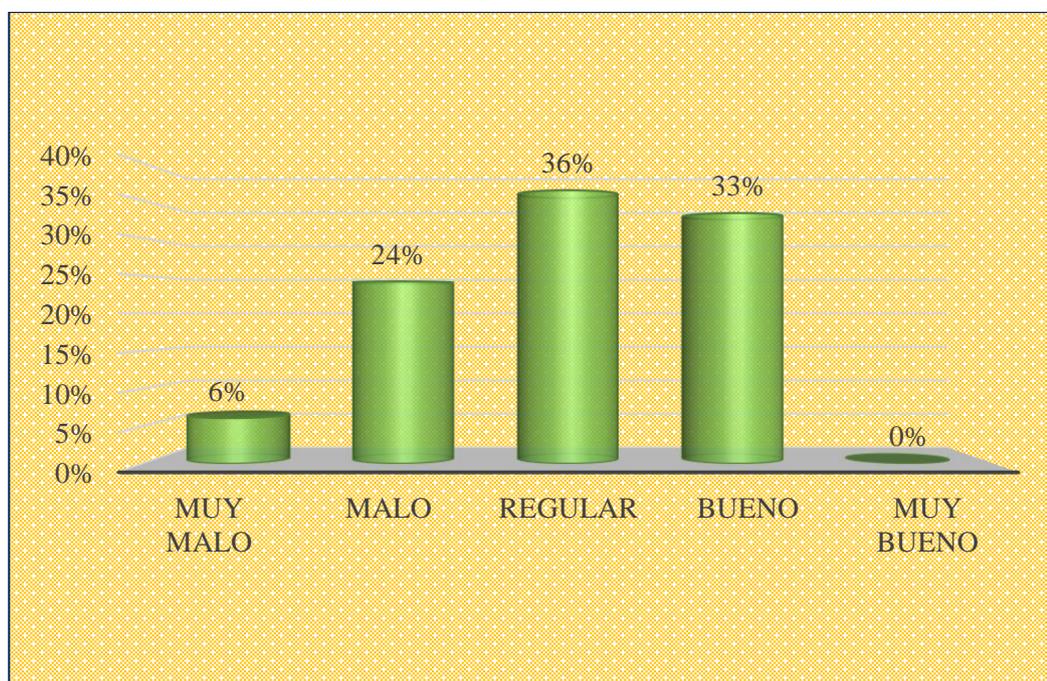


Figura 11. Componente afectivo. (Fuente: Elaboración Propia).

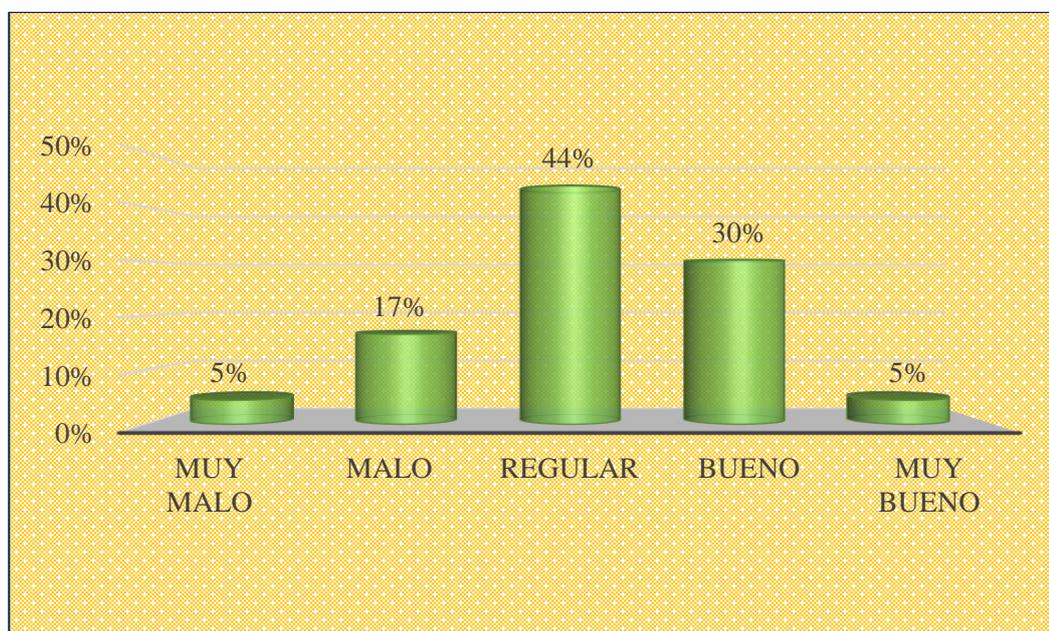
**Interpretación:**

El 6% de los encuestados menciono que el componente afectivo de los los colaboradores es muy malo, el 24% manifestó que es malo, el 36% menciono que el componente afectivo es regular y el 33% indico que es bueno.

**Tabla 12***Componente cognoscitivo*

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Malo	1	5%
Malo	3	17%
Regular	8	44%
Bueno	5	30%
Muy Bueno	1	5%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 12.** Componente cognoscitivo. (Fuente: Elaboración Propia).

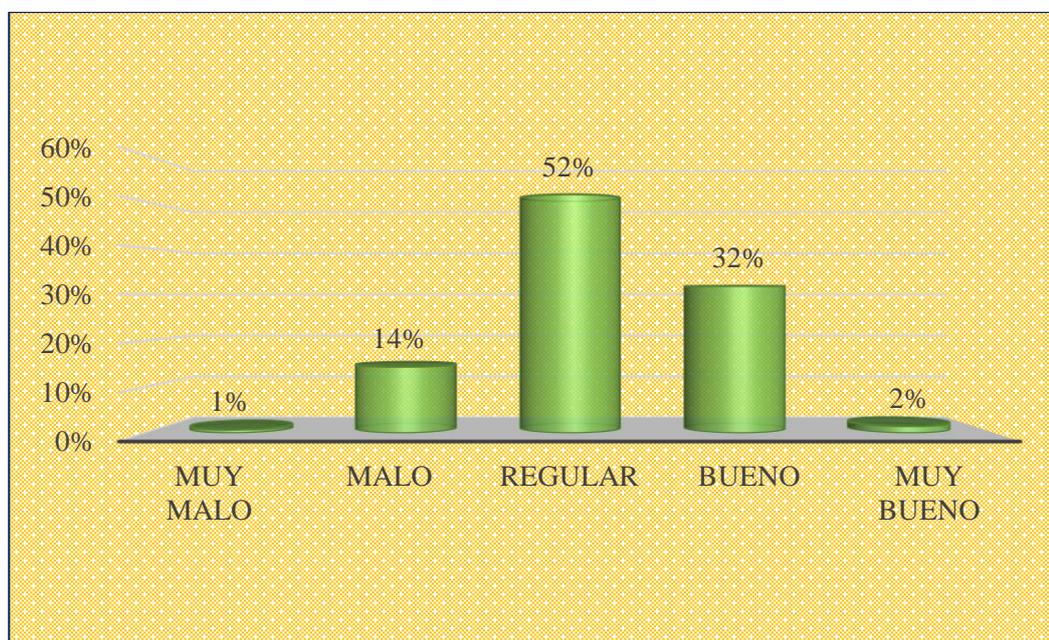
**Interpretación:**

El 5% de los encuestados menciono que el componente cognoscitivo de los colaboradores es muy malo, el 17% manifestó que es malo, el 44% menciono que el componente cognoscitivo es regular, el 30% indico que es bueno y el 5% manifestó que el componente cognoscitivo es muy bueno.

**Tabla 13***Componente conductual*

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Malo	1	1%
Malo	3	14%
Regular	8	52%
Bueno	5	32%
Muy Bueno	1	2%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 13.** Componente conductual. (Fuente: Elaboración Propia).

**Interpretación:**

El 1% de los encuestados menciona que el componente conductual de los colaboradores es muy malo, el 14% manifestó que es malo, el 52% menciona que el componente conductual es regular, el 32% indicó que es bueno y el 2% manifestó que el componente conductual es muy bueno.

### 3.1.3. Determinar la relación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019

**Tabla 14.**

*Correlación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019*

		<b>Correlaciones</b>	
		Clima organizacion al	Actitud
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	0,599
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	18	18
Actitud	Correlación de Pearson	,599	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	18	18

La significación bilateral es igual 0,000 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación, donde menciona que el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.599, que indica una correlación positiva moderada.

### 3.2. Discusión de resultados

En el presente acápite se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, destacando la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019, de acuerdo al coeficiente de 0,599 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), el mismo que permite inferir que el 59.9% del clima organizacional se relaciona con la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019. En base a lo mencionado, cabe precisar

lo importante mencionar para que una empresa y sus colaboradores tengan un mejor rendimiento en cuanto a la labor que desempeñan, es de vital importancia mantener una actitud positiva dentro de la empresa, con lo cual se obtiene un buen clima laboral, lo que lleva a que todo el equipo de trabajo funcione al cien por ciento.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Campos (2017). donde menciona que la hipótesis según la prueba de Chi-cuadrado, se obtuvo una significancia  $p = 0.125 > 0.05$ , lo que significa que no existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los puestos de la Micro Red Chalamarca, 2015, concluyendo que a menor clima organizacional que perciban los trabajadores menor será la satisfacción laboral. La variable satisfacción laboral, se aprecia que el 53.3%(16) se encuentran satisfechos con su trabajo, el 40% (12) de los encuestados no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y el 6.7% (2) refieren estar insatisfechos, así mismo Chávez (2018) menciona que se muestra que existe una relación Rho Spearman encontrado de 0.701, el cual representa una alta correlación de  $p = 0.000 < 0.05$ , determino que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, al mismo tiempo Monteza (2017). menciona que el Rho Spearman indica que se presenta un vínculo directo y significativo de las variables, dado que el grado de correlación es de 0.807; este coeficiente, posteriormente al ser elevado al cuadrado, muestra que la primera variable influencia en un 65.12% en la segunda variable, debido a ello se acepta la hipótesis alterna. El clima organizacional que presenta el Hospital Rural de Picota se encuentra en un nivel regular con un 65% en un nivel adecuado en un 25% y un inadecuado con un 10%.

El estudio también muestra el nivel de clima organizacional, donde el 2% menciona que nunca existe un buen clima organizacional, el 17% manifestó casi nunca, el 43% menciona que a veces hay un clima organizacional adecuado, el 34% indico casi siempre y el 4% menciona que siempre existe un buen clima organizacional, dichos resultados se deben a que la institución brinda al personal la libertad para desarrollar sus funciones dentro de su competencia, el personal es autónomo dentro del área que se desarrolla. Intervienen los superiores en problemas de las áreas, el nivel de compañerismo es elevado dentro de la institución, la institución realiza actividades de confraternidad para una mejor relación interpersonal entre los colaboradores.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Cotera y Champa (2015). Donde menciona que el clima organizacional de la empresa con relación a la satisfacción laboral se puede decir que, las relaciones interpersonales de los trabajadores en la empresa son aceptable. Contando con un estilo de dirección optimo. Con respecto al sentido de pertenencia se encuentra en un nivel torelable porque presenta muchas deficiencias, esto, tiene como consecuencia que la mayoría de trabajadores carece de algunos beneficios otorgados por la empresa.

El estudio también muestra el nivel de actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Martín de Porres, Lamas, 2019, donde el 5% de los encuestados menciona que la actitud que toman los colaboradores es muy malo, el 15% manifestó malo, el 42% menciona que la actitud es regular, el 36% indico que la actitud es buena y el 2% manifestó que la actitud que toman los colaboradores es muy buena, dichos resultados se deben a que la institución motiva al colaborador para que este desarrolle de manera eficiente sus funciones, existe incentivos motivacionales pro el cumplimiento de sus metas y objetivos asignados, existen programas que permiten tener plena satisfacción dentro de la organización, la institución brinda la oportunidad de capacitarse al personal, las actividades a realizar se comunican de manera oportuna, existe intercambio de personal con las demás agencias de la institución.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Zárate (2015) donde menciona que la mayoría de empleados se confirmo que inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral es una de las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral, ello se refuerza cuando indican que para cualquier empleado el jefe puede contribuir tanto a la satisfacción como a la insatisfaccion laboral de acuerdo al trato que brinde, asi mismo, Jimenez (2013) hace mencion que el grupo encuestado ensu mayoría eran ensu mayoría hombres, era bastante equitativo, lo que nos permitió una mirada investigativa que abarcó la perspectiva de ambos sexos. Aunque el mayor rango de edades se presentaron entre los 31-35 años de edad, la mayoría de docentes s encuentra en rangos mayores a los 40 años (54,4%), que no se formaron en la tecnología, sino que debieron pasar por un proceso de adaptación tecnologicas, por la cual algunos aun no han pasado, al mismo tiempo, Lemus (2014) hace mencion que los resultados obtenidos indicaron que exite diferencia estadisticamenrte significativa en la actitud laboral de colaboradores del area

administrativa según el sexo de su supervisor o jefe inmediato. Por otro lado concluyó que los resultados confirmaron la hipótesis nula que indicaba que no existe diferencias estadísticamente significativa del 0.05 en las variables apoyo y guía, desempeño y relaciones interpersonales al comparar a la jefa mujer-colaboradora mujer con un grupo de jefe hombre-colaborador hombre. Cabe mencionar que en la variable de relaciones interpersonales las jefas mujeres con colaboradora mujer tuvieron una media mayor, 18, que la de los jefes hombres con colaboradores hombres, siendo 16.30

## CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019, de acuerdo al coeficiente de 0,599 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), el mismo que permite inferir que el 59.9% del clima organizacional se relaciona con la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019
2. El nivel del clima organizacional, tiene un nivel de a veces existe un buen clima organizacional, dichos resultados se deben a que la institución brinda al personal la libertad para desarrollar sus funciones dentro de su competencia, el personal es autónomo dentro del área que se desarrolla. Intervienen los superiores en problemas de las áreas, el nivel de compañerismo es elevado dentro de la institución, la institución realiza actividades de confraternidad para una mejor relación interpersonal entre los colaboradores.
3. El nivel de actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019, es regular, dichos resultados se deben a que la institución motiva al colaborador para que este desarrolle de manera eficiente sus funciones, existe incentivos motivacionales pro el cumplimiento de sus metas y objetivos asignados, existen programas que permiten tener plena satisfacción dentro de la organización, la institución brinda la oportunidad de capacitarse al personal, las actividades a realizar se comunican de manera oportuna, existe intercambio de personal con las demás agencias de la institución.

## RECOMENDACIONES

1. El administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019, debe fortalecer las estrategias de personal, a través de la retención del personal capacitado para no incurrir en mayores gastos, así mismo evaluar la posibilidad de rotar al personal con las demás agencias.
2. Al administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019, elaborar un plan o programación de actividades de confraternidad para que no se vea afectada la jornada laboral, así mismo monitorear el cumplimiento de metas cada cierto periodo.
3. Al administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019, que la entrega de incentivos y reconocimientos sean públicos, que las capacitaciones involucren a todo el personal y no solo a áreas específicas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allport, G. (2015). *Attitudes Handbook of Social Psychology*. Worcester: Clark University Press. Bogotá, Colombia: Mac Graw – Hill. Interamericana. S.A.
- Brunet, L (2011). El clima de trabajo en las organizaciones diagnóstico y consecuencia. .En: *Diversidad humana y educación*. Malaga. Editores Aljibe. pp. 23-50
- Cacioppo, J., Petty, R.. y Crites, S. (2014). *Attitude Change*(Vol. 1). V. S. Ramachandran.
- Campos, O. ( 2017). En su trabajo de investigación titulada: “ *Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de los puestos de salud de la Micro Red- Chalamarca, 2015*” ( tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chota.
- Castillo, J. y Ruiz, Ll. ( 2017). En su trabajo de investigación titulada: “*Relacion del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios electricos Utcubamba S.A.C., Bagua Grande, Amazonas, 2016*” ( Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Morales.
- Chapman, E. (2008) *Actitud*. Estados Unidos: Axzo Press
- Chavarría, L. (2013). *Actitud de personas con discapacidad visual que han ingresado al mercado laboral en la ciudad de Guatemala*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Chavarria-Luisa.pdf>
- Chávez, M. (2018). En su trabajo de investigación titulada: “ *La provisión de recursos humanos y el clima organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Pasco, 2016*” ( Tesis de maestria). Universidad César Vallejo, Perú.
- Chiavenato, I. (2006). *Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones*. Universum (Talca)
- Cotera, M. y Champa, Z. (2013). En su trabajo de investigación titulada: “*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de*

*transportes y servicios múltiples via city Schwartz E.I.R.L.- Huancayo-2011*”( tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

Gan, F., y Triginé, J. (2013). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

García, I. (2016). *La Formación del Clima Psicológico y su relación con los estilos de Liderazgo*. Tesis Doctoral Universidad de Granada. Consultado el día 03 de enero de 2009.

García, M., e Ibarra, L. (2009). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*.

Gotera, F. (2015). *Negociación colaborativa y solución cooperativa de conflictos*.

Jimenez, J. (2013). En su trabajo de investigación titulada: “*Estudio sobre las actitudes y conocimientos que tiene los docentes universitarios de pregrado de la universidad externado de Colombia, frente a la utilización de tecnologías en su práctica pedagógica*”. (tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago.

Koys, D. y Decottist, T. (1991). Inductive measures of psychological climate human relations. 44, 3, 265-385.

Lemus, N. (2014). En su trabajo de investigación titulada: “*Diferencias en la actitud laboral de los claboradores del área administrativa según el sexo del supervisor o jefe inmediato*” (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción.

Martínez, D. (2013). *Actitud de los trabajadores al laborar con una persona no vidente en una entidad pública del estado*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Martinez-Debora.pdf>.

Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. España. Ediciones Díaz de Santos

McGuire (2010). *La evolución de las actitudes, breve acercamiento histórica*. Word wide web: <http://hera.ugr.es/tesisugr/16486845.pdf>

Monteza (2017). En su trabajo de investigación titulada: “*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*” (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto.

Spencer, H. (2016): First principles. New York: Burt

Zárate, E. (2013). En su trabajo de investigación titulada: “*Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*” (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

## **ANEXOS**

**Anexo 1:**  
**Matriz de consistencia**

TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	DISEÑO DEL ESTUDIO	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
"Clima organizacional y su relación con la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019"	¿Cuál es la relación del clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019?	OG: Determinar la relación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019  OE1: Conocer el clima organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019  OE2: Conocer la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Lamas, 2019.	Hi: Existe relación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019  Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro San Martín de Porres, Lamas, 2019	Tipo de investigación: Aplicada  Nivel de investigación: Correlacional  Diseño de investigación: No experimental	Población y muestra: 18 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín	Clima organizacional	Autonomía	- Grado de libertad - Solución de los problemas
							Cohesión/unidad	- Nivel de colaboración
							Confianza	- Tipo de atmosfera social y de amistad
							Presión	- Ejecución de una tarea
							Respaldo/apoyo	- Aprendizaje de los miembros de la organización
							Reconocimiento	- Contribución de los miembros
							Justicia/imparcialidad	- Tipo de apoyo de la alta dirección
						Innovación	- Voluntad de la organización	
						Actitud	Componente afectivo	- Motivación - Satisfacción profesional - Comunicación horizontal
							Componente cognoscitivo	- Proceso de aprendizaje - Estrategias metodológicas
Componente conductual	- Planificación - Intercambio de saberes.							

Fuente: elaboración propia

## Anexo 2:

### Encuesta

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca del clima organizacional que manejan los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín, Lamas, 2019

#### Instrumento de medición del clima organizacional

- Nunca (1)  
 Casi Nunca (2)  
 A veces (3)  
 Casi siempre (4)  
 Siempre (5)

N°	Autonomía	1	2	3	4	5
<b>Grado de libertad</b>						
1	La institución brinda al personal la libertad para desarrollar sus funciones dentro de su competencia.					
2	El personal es autónomo dentro del área que se desarrolla.					
<b>Solución de los problemas</b>						
3	Los problemas suscitados se solucionan de manera rápida.					
4	Intervienen los superiores en problemas de las áreas.					
N°	Cohesión/unidad	1	2	3	4	5
<b>Nivel de colaboración</b>						
5	Los colaboradores muestran apoyo a sus demás compañeros.					
6	El nivel de compañerismo es elevado dentro de la institución.					
N°	Confianza	1	2	3	4	5
<b>Tipo de atmosfera social y de amistad</b>						

7	Existe un alto nivel de confianza y amistad dentro de la institución.					
8	La institución realiza actividades de confraternidad para una mejor relación interpersonal entre los colaboradores.					
<b>N°</b>	<b>Presión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Ejecución de una tarea</b>						
9	Existe presión por parte de los superiores para el desarrollo de las actividades.					
10	Se cumplen con las metas y objetivos asignados.					
<b>N°</b>	<b>Respaldo / apoyo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>El aprendizaje de los miembros de la organización</b>						
11	La institución brinda capacitaciones al personal.					
12	Se realiza retroalimentaciones entre colaboradores.					
<b>N°</b>	<b>Reconocimiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Contribución de los miembros</b>						
13	Todos los colaboradores se involucran con la institución.					
14	Se comunica oportunamente las metas y objetivos a cumplir para la contribución oportuna del personal.					
<b>N°</b>	<b>Justicia/imparcialidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Tipo de apoyo de la alta dirección</b>						
15	Los superiores monitorean constantemente.					
16	Los superiores solicitan reportes de manera continua.					
<b>N°</b>	<b>Innovación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Voluntad de la organización</b>						
17	El personal es innovador.					
18	La institución apoya las iniciativas innovadoras del personal.					

## ENCUESTA

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca de la variable actitud que manejan los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín, Lamas, 2019

### Instrumento de medición de actitud

- Muy malo (1)  
 Malo (2)  
 Regular (3)  
 Muy bueno (4)  
 Bueno (5)

N°	Componente afectivo	1	2	3	4	5
<b>Motivación</b>						
1	La institución motiva al colaborador para que este desarrolle de manera eficiente sus funciones.					
2	Existe incentivos motivacionales pro el cumplimiento de sus metas y objetivos asignados.					
<b>Satisfacción profesional</b>						
3	Se siente satisfecho laboralmente.					
4	Existen programas que permiten tener plena satisfacción dentro de la organización.					
<b>Comunicación horizontal</b>						
5	Existe una buena comunicación.					
6	La comunicación realizada es fluida y dinámica.					
N°	Componente cognoscitivo	1	2	3	4	5
<b>Procesos de aprendizaje</b>						
7	La institución brinda la oportunidad de capacitarse al personal.					

8	Los procesos de aprendizajes realizados son los óptimos.					
<b>Estrategias metodológicas</b>						
9	La institución aplica estrategias de aprendizaje continuo.					
10	Las estrategias que aplica la institución en cuanto al personal son efectivas.					
N°	<b>Componente conductual</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Planificación</b>						
11	Las actividades a realizar se planifican de manera oportuna.					
12	Las actividades a realizar se comunican de manera oportuna.					
<b>Intercambio de saberes</b>						
13	Existe intercambio de personal con las demás agencias de la institución.					
14	Existen convenios con otras instituciones.					