



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
CAJA AREQUIPA, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentada por:  
Leydi Gaby Taipe Sucantaípe (0000-0003-3947-1742)  
Rosa Elvira Rojas Tacoma (0000-0003-0729-7735)

Asesor:  
Felix José Colina Ysea (0000-0002-6651-3509)

Lima – Perú  
2023

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 13 de setiembre de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>ANA CECILIA NAPAN YACTAYO</b>
Miembro 1	<b>ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA</b>
Miembro 2	<b>MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CAJA AREQUIPA, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2021”**

Presentado por el(la) bachiller.

**LEYDI GABY TAIBE SUCANTAIBE**  
**ROSA ELVIRA ROJAS TACOMA**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**FELIX JOSE COLINA YSEA**

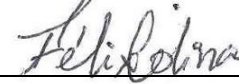
Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( x ) por mayoría simple ( ) calificar a:


Tesista:	<b>LEYDI GABY TAIBE SUCANTAIBE</b>		
Nota (en letras):	<b>Quince</b>		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( x )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	<b>ROSA ELVIRA ROJAS TACOMA</b>		
Nota (en letras):	<b>Quince</b>		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( x )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
**ANA CECILIA NAPAN YACTAYO**  
**Presidente(a) del Jurado**

  
\_\_\_\_\_  
**FELIX JOSE COLINA YSEA**  
**Asesor(a)**

  
\_\_\_\_\_  
**ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA**  
**Miembro 1**

  
\_\_\_\_\_  
**MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA**  
**Miembro 2**

**ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN<sup>1</sup>**

Lima, 30 de Setiembre del 2023

Señor,

\_\_\_\_\_  
Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación  
Universidad Científica del Sur  
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo **Rojas Tacoma Rosa Elvira** y **Taype Sucantaípe Leydi Gaby** bachilleres de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis **Felix Colina**, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CAJA AREQUIPA, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2021, sustentado para obtener el título profesional Licenciado en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos <sup>2</sup>, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

  
\_\_\_\_\_  
Tesisista  
Rosa Elvira Rojas Tacoma

  
\_\_\_\_\_  
**Firma del asesor de tesis**

  
\_\_\_\_\_  
Tesisista  
Leydi Taype Sucantaípe

<sup>1</sup> En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

<sup>2</sup> Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos>  
La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el repositorio de Oficio 65. Cualquier copia impresa se considera copia NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.

## INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

**Título del documento evaluado.** Clima organizacional y desempeño laboral en Caja Arequipa, San Juan De Miraflores – 2021

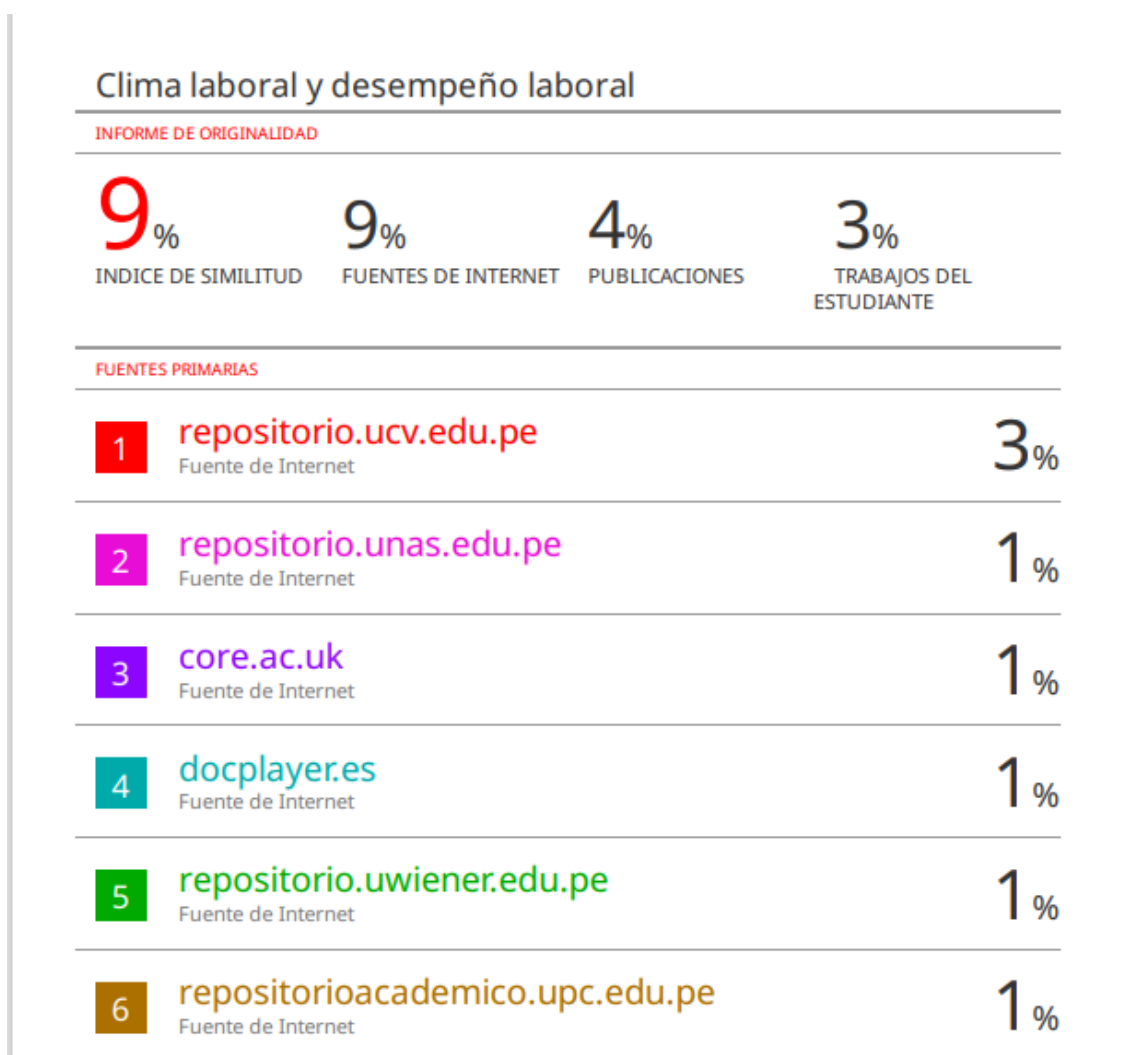
**Autores.** Leydi Gaby Taipe Sucantaípe; Rosa Elvira Rojas Tacoma.

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 2209353368).

**Resultado de la evaluación.** 9%

**Revisado por.** Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

**Comentarios sobre la revisión.** Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



**Clima organizacional y desempeño laboral en Caja Arequipa San Juan de**

**Miraflores, Lima - 2021**

**Organizational climate and work performance at Caja Arequipa San Juan de**

**Miraflores, Lima - 2021**

Leydi Gaby Taipe Sucantaípe<sup>1</sup>

<https://orcid.org/0000-0003-3947-1742>

Rosa Elvira Rojas Tacoma<sup>2</sup>

<https://orcid.org/0000-0003-0729-7735>

Felix José Colina Ysea<sup>3</sup>

<https://orcid.org/0000-0002-6651-3509>

---

<sup>1</sup> Bachiller en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú. E-mail: 100041188@cientifica.edu.pe

<sup>2</sup> Bachiller en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú. E-mail: 100036177@cientifica.edu.pe

<sup>3</sup> Docente investigador, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú. E-mail: fcolina@cientifica.edu.pe

## RESUMEN

En la Agencia ubicada en San Juan de Miraflores de la Caja Arequipa se presentó una disminución en el desempeño de sus empleados debido presuntamente por los problemas existentes en el ambiente laboral; por lo tanto, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de créditos de Caja Arequipa, agencia San Juan de Miraflores – Lima 2021. Con relación a la metodología está estuvo orientada a la aplicación de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal, con un nivel tanto descriptivo como correlacional y de tipo básica. Por otro lado, la población y la muestra estuvieron compuesta por 50 colaboradores los que fueron seleccionados por medio del muestreo censal. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario con escala de tipo Likert como opción de respuesta, la información recopilada se sometió a dos pruebas la de validez mediante al juicio de expertos y la de confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach. Posterior al procesamiento de los datos, con respecto a la comprobación de hipótesis se pudo concluir que el clima organizacional se vinculo de forma directa, media y considerable con el desempeño laboral de los colaboradores.

*Palabras claves:* Clima organizacional, desempeño laboral, autorrealización, participación, supervisión, comunicación.

## ABSTRACT

In the Agency located in San Juan de Miraflores of Caja Arequipa there was a decrease in the performance of its employees due presumably to existing problems in the work environment; therefore, the general objective was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of employees in the credit area of Caja Arequipa, agency San Juan de Miraflores - Lima 2021. Regarding the methodology, it was oriented to the application of a quantitative approach, with a non-experimental and cross-sectional design, with both a descriptive and correlational level and of a basic type. On the other hand, the population and the sample were made up of 50 collaborators who were selected through census sampling. For the collection of information, a questionnaire with a Likert-type scale was used as a response option, the information collected was subjected to two validity tests through expert judgment and reliability through Cronbach's Alpha. After processing the data, with respect to the verification of hypotheses, it was possible to conclude that the organizational climate was linked directly, medium and considerably with the work performance of the collaborators.

*Keywords:* Organizational climate, job performance, self-realization, participation, supervision, communication.