UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

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 Sucantaipe (0000-0003-3947-1742)

Rosa Elvira Rojas Tacoma (0000-0003-0729-7735)

Asesor:

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

Lima – Perú

2023

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 13 de setiembre de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**ANA CECILIA NAPAN YACTAYO**
Miembro 1	**ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA**
Miembro 2	**MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA**

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 TAIPE SUCANTAIPE
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:	**LEYDI GABY TAIPE SUCANTAIPE**		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**ROSA ELVIRA ROJAS TACOMA**		
Nota (en letras):	Quince		
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[1]

Lima, 30 de Setiembre del 2023

Señor,

_____
Carlos Zavalaga Reyes

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

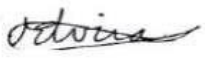
De nuestra consideración,

Yo **Rojas Tacoma Rosa Elvira** y **Taype Sucantaipe 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 [2], 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,



Tesista
Rosa Elvira Rojas Tacoma



Firma del asesor de tesis



Tesista
Leydi Taipe Sucantaipe

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

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 Sucantaipe; 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 laboral y desempeño laboral

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	4%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%

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 Sucantaipe[1]
https://orcid.org/0000-0003-3947-1742

Rosa Elvira Rojas Tacoma[2]
https://orcid.org/0000-0003-0729-7735

Felix José Colina Ysea[3]
https://orcid.org/0000-0002-6651-3509

[1] Bachiller en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú. E-mail: 100041188@cientifica.edu.pe
[2] Bachiller en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú. E-mail: 100036177@cientifica.edu.pe
[3] Docente investigador, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú. E-mail: fcolina@cientifica.edu.pe

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, los comportamientos laborales de los empleados son impactados por una extensa gama de atributos organizacionales y vinculaciones colectivas (Navarrete, et. al., 2023), que corresponden al ambiente laboral de los colaboradores; por esta razón que, al hablar de las percepciones de los empleados con relación a su ambiente de trabajo, es factible ubicar una serie de conceptos que lo vinculan con el clima organizacional (Bravo et. al. 2023). Con relación al desempeño laboral, ciertos empleados aún no se encuentran preparados para hacer frente a nuevos desafíos (Huamán-Cuya, 2023); a causa de diferentes factores como la falta de objetivos dentro de su proyecto profesional que retrasa los procesos tanto en horario como en la fecha concretada (Chiquillo, et. ál., 2023); mientras tanto, los empleados se sienten confiados de responder de manera favorable las actividades y tareas asignadas, asimismo, asumen sus responsabilidades, desfavoreciendo a que estos presenten un desempeño laboral adecuado, finalmente afectando el clima organizacional (Sumba-Bustamante et. al. 2022).

En el ámbito nacional, el clima organizacional presenta una similitud con el trabajo profesional, debido a que dependerá de la calidad de un entorno o espacio de trabajo en donde se promueve la aplicación permanente del compañerismo y trabajo en equipo (Carpio, 2022); el clima organizacional presenta ante el desempeño laboral un valor interpretativo y explicativo, puesto que impacta de acuerdo a la comunicación, simultáneamente incluye una adecuada sinergia entre los empleados a través de la efectiva organización funcional (Alarcón y Barrios, 2022); asimismo, se evidencia que el clima organizacional por medio de la realización de las labores dentro de una estructura adecuada se vincula con el desempeño laboral (Flores y Delgado, 2022); además las organizaciones cuando presentan un clima organizacional adecuado generan motivación

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

dentro de sus empleados, debido a que estos están dispuestos a participar en las capacitaciones y con ello, mejoran significativamente su desempeño laboral (Flores, 2022).

En el ámbito local, la Caja Arequipa ubicada en San Juan de Miraflores, Lima, Perú, presentó dentro de sus objetivos institucionales colaborar con el personal a optimizar su desempeño, de forma ética y responsable, creando un clima ameno para sus empleados; sin embargo, los empleados sostienen que aún hay aspectos que deben mejorar, como para cumplir con la labor establecida, presionan al empleado, por lo cual en ocasiones se mostraron desmotivados y no se sintieron identificados con la Caja Arequipa; todo eso ocasionó un descontento y un clima organizacional negativo que lógicamente impactó en el desempeño de los empleados, produciendo un malestar en la institución financiera.

En tal sentido, la investigación se justificó desde el punto de vista teórico porque buscó por medio de la utilización de la teoría y concepciones sobre clima organizacional que permitan dar fundamento a la investigación, del mismo modo, ubicó los componentes que participaron en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa. Mientras que en el aspecto práctico se justificó porque basó el estudio en los objetivos planteados, los resultados dieron soluciones a los problemas hallados sobre el clima organizacional y el desempeño laboral; permitiendo a la gerencia de oficina establecer la importancia del comportamiento del personal y planeó políticas que permitieron la exploración de las capacidades de los colaboradores. Se justificó metodológicamente porque permitió la elaboración de cuestionarios confeccionados en base a los indicadores de las variables de estudio, mientras que, con la información recogida se logró el análisis estadístico que demostró el grado de relación entre las variables.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En cuanto al estado del arte, Aguiar (2021), indicó la importancia de la repercusión que genera el clima organizacional dentro del desempeño laboral, para la realización apropiada de sus operaciones en su cargo laboral; la falta de un clima organizacional adecuado pudo repercutir en el desempeño laboral en las organizaciones ecuatorianas, por este motivo, los empleados desisten de cumplir con sus actividades por ausencia de acciones que fomenten el interés y cuidado hacia el personal (León, 2022).

La investigación de Sandoval (2021), indicó que el clima organizacional influyó en el desempeño laboral de los empleados, fue cierto que las organizaciones se preocupan en estimular el desempeño optimo, pero muchos de los empleados desconocen el tipo de clasificaciones ni cuales son los criterios considerados, por ello, el empleado se desmotiva y no se esfuerzan en vista que no se identifican con la organización; por otro lado, Polo y Paramo (2022), señalan que las organizaciones en la actualidad se preocupan del clima organizacional en vista que de este dependen que los empleados puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente, por lo tanto, el clima organizacional y el desempeño laboral son claramente proporcionales; asimismo, Mendoza-Vargas et. al. (2022), expresaron que el desempeño laboral fue relacionado de manera fuerte y positiva con el clima organizacional, por ello, un entorno indicado por la poca o nula vida en común ha instigado al desempeño laboral inapropiado en ciertos empleados.

En el ámbito nacional, Gómez y Quezada (2022), sostuvieron que el empleado cuando se ubica dentro de un entorno agradable de trabajo pone en manifiesto su suficiencia para realizar diversas tareas, por lo tanto, está en la capacidad para competir y demostrar sus habilidades dentro de la organización; la investigación de Velásquez (2021), indicó que cuando un empleado cuenta con la carga laboral, beneficios, condiciones laborales y horarios apropiado, su rendimiento será optimo, lo que permitirá el cumplimiento de sus metas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Pérez (2022), sostuvo que el proceso de contratación de los empleados debe acatar rigurosamente con las necesidades del puesto laboral con la finalidad de asegurar el buen desempeño; por otro lado, Mendoza (2023), señalo que es importante para mantener un clima organizacional adecuado, el manejo apropiado de los conflictos, en vista que los empleados podrán solucionar sus diferencias, respetando y aceptando las decisiones de sus compañeros de trabajo, sin tomar en consideración la jerarquía.

En la investigación de Arriola (2021), señalo que la evaluación del desempeño, se puede plantear nuevas políticas relacionadas a las compensaciones, la capacitación de los colaboradores, toma de decisiones adecuadas y la observancia de la problemática que impacten negativamente en el desempeño de los empleados conforme a sus puestos de trabajo; en tanto, en la investigación de La Rosa (2022), indico que los empleados tiene mucha preocupación por su entorno laboral, esto se vincula a los mecanismos que cuentan para realizar sus labores de manera adecuada; estos se sienten cómodos en ambiente seguros, limpios y que no generen distracciones que afecten su desempeño.

Clima organizacional

Corresponde a la agrupación de características y atributos mensurables del entorno laboral que es notado de manera tanto directa como indirecta por los colaboradores que laboran dentro del ambiente de trabajo que incluye y motiva su comportamiento (Henry, 2017). De modo que, infieren sus miembros y son sus percepciones compartidas del entorno de trabajo, las que motivan al empleado a desarrollar su labor de manera efectiva. Estas percepciones se basan en las prácticas, procedimientos y políticas, así como en los comportamientos que se recompensan y apoyan (Douglas et. al. 2017). También es definido como los atributos o particularidades que se generan en el ambiente de trabajo, inclusive en el desarrollo de las actividades de la organización (Ponce, et. al., 2022). Asimismo, es definida como la visión que tiene el empleado de su ambiente laboral;

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

vinculándolo con la posibilidad del desarrollo profesional, la participación de sus labores encomendadas, la accesibilidad a las información y datos de importancia (Vargas, 2022).

Con respecto a las dimensiones del clima organizacional se encuentra la autorrealización, la cual es el agrado y complacencia de alcanzar algo o también el cumplimiento de muchos objetivos tanto personales como profesionales que pertenecen al progreso y capacidad del colaborador (Villarreal, 2018). Asimismo, la participación de los empleados, es un proceso en el que éstos toman el control de su trabajo y de las condiciones del mismo, incorporando su participación en las decisiones relativas a su trabajo (García et. al. 2016). Además, la supervisión, es el seguimiento de las actividades realizadas para garantizar que lo que se hace es lo previsto y corregir cualquier desviación importante que se produzca (Dwianto et. al. 2020). Finalmente, la comunicación, se describe comúnmente como una actividad de envío de mensajes a través de diferentes plataformas y está normalmente se compone de sentimientos verbales o no verbales (Kalogiannidis, 2020).

Desempeño laboral

Con respecto al desempeño laboral se refiere al conjunto de comportamientos en el lugar de trabajo que son relevantes para los objetivos legítimos del individuo, la unidad de trabajo y la organización (Cleveland et. al. 2019). Por ende, es un tema importante visto en la gestión de los empleados, dado que es el esfuerzo, las habilidades y los tipos de entorno laboral que son las combinaciones que representan el rendimiento laboral (Gridwichai et. al. 2020). Es la evaluación de la labor que realizar el empleado, facilita la verificación del grado de cumplimiento de los objetivos y metas, para considerar y ejecutar las medidas adecuadas en favor de la organización (Mora, 2022). El desempeño es un método de apreciación sobre el performance del empleado y de su capacidad y aptitud de realización, elaborando una evaluación como un método indispensable en los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

procesos tanto administrativos como operativos dentro de la organización (Sanabria, et. al., 2023).

La primera dimensión del desempeño laboral, las funciones se refieren al propósito del trabajo; y deben ser cumplidas por el individuo cuyo cargo oficial le capacita para manejarlas. Aclaran con precisión las principales tareas, obligaciones y responsabilidades del puesto (Khairat, 2016). Además, describe las responsabilidades, los deberes, las tareas, las contribuciones, los comportamientos, las cualificaciones y los resultados de un puesto de trabajo en una organización. En muchas organizaciones, las funciones de trabajo se utilizan únicamente durante el proceso de contratación y se descartan como herramienta de gestión. No obstante, las funciones del puesto laboral pueden proporcionar a una organización una ventaja competitiva cuando se utiliza estratégicamente (Virta, 2018). La segunda dimensión fue el rendimiento es un barómetro de la medida en que los colaboradores se emplean eficazmente en una actividad o procedimiento de producción para conseguir el rendimiento esperado (Ukkas, 2017). Se ubica dentro de la productividad laboral y el volumen pronosticado de productos ofrecidos en un tiempo determinado (Osipov y Krasova, 2019). De este modo, para incorporar las habilidades directivas a la producción, el mercado laboral tiene un proceso general de producción conjunta que consiste en dos tareas, una tarea productiva y una tarea de coordinación, ambas necesarias para la maximizar la producción de una organización (Melnyk y Turner, 2017).

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque empleo la estadística como herramienta para comprobar las hipótesis y conseguir los resultados tomando en consideración los atributos de la investigación (Quezada, 2021). También presentó un diseño no experimental, porque las variables de estudio no fueron manipuladas de forma

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

premeditada y de corte transversal porque la recolección se desarrolló en un momento único (Bernal, 2016). La investigación presenta un nivel descriptivo correlacional, la práctica de esta metodología se realizó con la recopilación de las percepciones de los empleados de la institución financiera con relación a las variables de la investigación. La población y muestra fue de tipo censal con 50 unidades objeto de estudio, el instrumento paso por las pruebas de validez con la revisión de tres especialistas en el tema los cuales concluyeron que el instrumento fue suficiente y se pudo aplicar a la muestra y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach llegando a obtener para el cuestionario de clima organizacional (0.868) y para el desempeño laboral (0.853); los empleados no sufrieron ninguna afectación de su integridad científica; asimismo, los participantes firmaron el consentimiento informado con lo cual se pudo aplicar la encuesta. El procesamiento se inició con la recopilación de los datos que fueron procesados por el paquete estadístico SPSS v.25.0 para dar los resultados estadísticos e inferenciales con el coeficiente de correlación Rho de Spearman que permitió la corroboración de las hipótesis.

Dentro de las limitaciones que afectaron el proceso de investigación se halló el bajo compromiso y tiempo de los empleados para participar en la encuesta. Para mitigar este inconveniente se envió el cuestionario de manera virtual. Otra limitación fue la modalidad de muestreo, por ser censal, se buscó concientizar a los empleados que estaban dispuestos para que respondan el cuestionario con la verdad a efectos que sus aportes contribuyan a diagnosticar la situación y a partir de allí mejorar el desempeño.

RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- En cuanto al clima organizacional, el 74% de los empleados encuestados consideraron que estaba en un nivel adecuado (Tabla 1) mientras que el desempeño laboral, para el 54% de los empleados consideraron que está en un nivel regular (Tabla 2).

Tabla 1.

Frecuencia de la variable clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	3	6,0	6,0	6,0
	Regular	10	20,0	20,0	26,0
	Adecuada	37	74,0	74,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a empleados

Tabla 2.

Frecuencia de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	6,0	6,0	6,0
	Regular	27	54,0	54,0	60,0
	Eficiente	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a empleados

- Con relación a las dimensiones de clima organizacional; la autorrealización, el 62% de los empleados consideraron que está en un nivel adecuado; la participación, el 48% de los empleados sostuvieron que se ubica en un nivel adecuado; la supervisión, el 66% de los empleados indicaron que está en un nivel adecuado y la comunicación, el 56% de los empleados señalaron que se ubica en un nivel adecuado. Respecto a las dimensiones del desempeño laboral; las funciones, el 88% de los empleados consideraron que está en un nivel regular y el rendimiento, el 70% de los empleados sostuvieron que se ubica en un nivel eficiente.

Resultados inferenciales

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Con relación a la muestra, que se conformó por 50 empleados se buscó establecer la normalidad a través de la prueba Shapiro-Wilk. Los resultados se pueden observar en la tabla determinan que el nivel de significancia de las variables, comprometidas para las relaciones son menores a 0.05; esto señala que la información recopilada no presentó una distribución normal, en consecuencia, se aplicó la prueba no paramétrica Coeficiente de Correlación Rho de Spearman para realizar la comprobación de las hipótesis.

Contrastación de hipótesis

En la tabla 3, se describe como se encuentran las hipótesis tanto general como específicas de la presente investigación.

Tabla 3.

Hipótesis de la investigación

Hipótesis general:
Existe 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.
Hipótesis específicas:
1. Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de créditos de Caja Arequipa, agencia San Juan de Miraflores – Lima 2021.
2. Existe relación entre la participación y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de créditos de Caja Arequipa, agencia San Juan de Miraflores – Lima 2021.
3. Existe relación entre la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de créditos de Caja Arequipa, agencia San Juan de Miraflores – Lima 2021
4. Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de créditos de Caja Arequipa, agencia San Juan de Miraflores – Lima 2021.

Nota. Elaboración propia

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Las hipótesis fueron sometidas a la prueba no paramétrica Rho de Spearman, cuyos resultados se muestran en la tabla 5.

Tabla 4.

Prueba de hipótesis

Tipo de hipótesis	Variable 1	Variable 2	Rho de Spearman	Nivel de significancia	Criterio de Interpretación
Hipótesis general	Clima organizacional	Desempeño laboral	0,584	0,000	Moderado
Hipótesis específicas	Autorrealización	Desempeño laboral	0,439	0,000	Moderado
	Participación		0,404	0,000	Moderado
	Supervisión		0,514	0,000	Moderado
	Comunicación		0,362	0,000	Moderado

Nota. Los coeficientes de correlación fueron sometidos a comparación en relación a los criterios de interpretación de Rifda (2019).

En la tabla 4, se aprecia que el clima organizacional presentó un vinculo de ,584 con el desempeño laboral, por lo tanto, presentan una asociación positiva, media y considerable; del mismo modo, las dimensiones del clima organizacional como autorrealización, participación, supervisión y comunicación se relacionaron en 0.439, 0.404, 0.514 y 0.362 con el desempeño laboral, por consiguientes estas dimensiones se relacionan da manera directa, débil y significativas con el desempeño laboral.

DISCUSIÓN

En el estudio se pudo demostrar que existe asociación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en la Caja Arequipa, San Juan de Miraflores. Estos resultados Rho igual a 0.584 coinciden con los explicado en la investigación de Polo y Paramo (2022) quien consideró que el clima organizacional fue generado por los atributos y particularidades personales de los colaboradores, del mismo modo por el entorno en el que realizan sus actividades. Mientras que la investigación de Mendoza-Vargas et. al. (2022), expresaron que el desempeño laboral es relacionado de manera fuerte y positiva con el clima organizacional, por ello, un entorno marcado por la nula o

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

poca convivencia ha instigado al desempeño laboral inapropiado en algunos empleados. Asimismo, la investigación de Cleveland et. al. (2019) señalaron que el desempeño laboral es la agrupación de comportamientos en el lugar de trabajo que son relevantes para los objetivos legítimos del individuo, la unidad de trabajo y la organización. Igualmente, en la investigación de Sandoval (2021), donde se demostró que el clima organizacional impactó en el desempeño laboral de los empleados, es cierto que las organizaciones se preocupan en estimular el desempeño optimo, pero muchos de los empleados desconocen el tipo de clasificaciones ni cuales son los criterios considerados, por ello, el empleado se desmotiva y no se esfuerzan en vista que no se identifican con la organización; sin embargo, en la investigación de Aguiar (2021), se demostró que la repercusión que genera el clima organizacional en el desempeño laboral es de mucha relevancia, para la realización apropiada de sus operaciones en su puesto laboral.

También se demostró que la autorrealización y el desempeño laboral se relacionan significativa, positiva y moderadamente; coincide con la investigación de Villarreal (2018) en donde la autorrealización se genera de manera vinculante con las actuales demandas del mercado laboral de calificación y compromiso del individuo, en vista que se conjetura la disposición a reconocerse con la finalidad comercial de la organización, haciéndose responsable proactivamente y a dar respuesta con flexibilidad a los cambios frecuentes de la demanda laboral del mercado. Este resultado fue corroborado con los resultados de la investigación de Pérez (2022), indico que el proceso de contratación de los empleados deben acatar rigurosamente con las necesidades del puesto de trabajo con el propósito de asegurar el buen desempeño, de la misma manera, en la investigación de Gómez y Quezada (2022), se comprobó que el empleado cuando se ubica dentro de un entorno agradable de trabajo pone en manifiesto su suficiencia para realizar diversas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

tareas, por lo tanto, está en la capacidad para competir y demostrar sus habilidades dentro de la organización

La participación e involucramiento se asocia en cierta manera considerable, positiva y moderadamente con el desempeño laboral, coincidiendo con la investigación de García et. al. (2016) donde la participación de los colaboradores es un proceso en el que éstos toman el control de su trabajo y de las condiciones del mismo, incorporando su participación en las decisiones relativas a su trabajo; asimismo, Velásquez (2021), indicó que cuando un empleado cuenta con la carga laboral, beneficios, condiciones laborales y horarios apropiado, su rendimiento será optimo, lo que permitirá el cumplimiento de sus metas. Estos resultados coinciden con los resultados presentados en la investigación de León (2022), precisó que la falta de un clima organizacional adecuado puede repercutir en el desempeño laboral en las organizaciones ecuatorianas, por este motivo, los empleados desisten de cumplir con sus actividades por ausencia de acciones que fomenten el interés y cuidado hacia el personal.

La supervisión se vincula de forma significativa, positiva y moderadamente con el desempeño laboral; coincidiendo con la investigación de Dwianto et. al. (2020) en donde la supervisión fue el seguimiento de las actividades realizadas para garantizar que lo que se hace es lo previsto y corregir cualquier desviación importante que se produzca. La hipótesis es respaldada por la investigación de Henry (2017) donde la supervisión debe generar un ambiente de trabajo donde incluya y motive el comportamiento eficiente de los colaboradores; asimismo, La Rosa (2022), señalo que los empleados tienen mucha preocupación por su entorno laboral, esto se vincula a los mecanismos que cuentan para realizar sus labores de manera adecuada; estos se sienten cómodos en ambiente seguros, limpios y que no generen distracciones que afecten su desempeño.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Finalmente, la comunicación tiene una vinculación muy importante con el desempeño laboral, coincide con la investigación de Kalogiannidis (2020) en donde la comunicación es un proceso de envío de mensajes a través de diferentes plataformas y está normalmente se compone de sentimientos verbales o no verbales. Por medio de la comunicación, como sostienen Mendoza (2023), señalo que es importante para mantener un clima organizacional adecuado, el manejo apropiado de los conflictos, en vista que los empleados podrán solucionar sus diferencias, respetando y aceptando las decisiones de sus compañeros de trabajo, sin tomar en consideración la jerarquía. Por otro lado, Arriola (2021), sostuvo que la evaluación del desempeño, se puede plantear nuevas políticas relacionadas a las compensaciones, la capacitación de los colaboradores, toma de decisiones adecuadas y la observancia de la problematica que impacten negativamente en el desempeño de los empleados conforme a sus puestos de trabajo.

CONCLUSIONES

En base a la evidencia estadística se pudo concluir que se presentó una relación significativa y media entre el clima organizacional y el desempeño laboral, comprendiendo que el clima está conformado por características personales de los empleados mientras que el desempeño laboral es el conjunto de conductas que presentan el empleado dentro del centro laboral, por esta razón la conjugación de los tributos y el comportamiento de los empleados demuestra que el clima organizacional se vincula con el desempeño laboral de los empleados dentro de la organización. Se sugiere que la organización promueve resaltar los atributos que los empleados tienen y que pueden ser favorables para las actividades laborales que realiza la organización; asimismo, resaltar el comportamiento colaborador y participativo de los empleados que se ve reflejado en las operaciones realizadas en su puesto de trabajo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Del mismo modo, los resultados estadísticos permitieron concluir que se presentó un vínculo considerable y medio entre la autorrealización y el desempeño laboral, la ausencia de personal calificado y con compromiso serio afecta considerablemente en el performance laboral de los empleados; asimismo, los empleados no tienen la suficiente capacidad para realizar diversas actividades. Se recomienda, reclutar, evaluar y seleccionar personas con capacidades y competencias para que puedan a través de sus conocimientos y experiencia mejorar los procesos que optimicen el desempeño laboral, por otro lado, podrán realizar sus actividades de manera eficiente.

Del mismo modo, se pudo concluir que se presentó un vínculo considerable y medio entre la participación y el desempeño laboral, los empleados consideran que presentan sobre carga de trabajo que no son compensados por la remuneración y las condiciones laborales otorgados por la organización, esto principalmente afecta desfavorablemente en el desempeño laboral de los empleados. Se sugiere mejorar la distribución de las labores con el propósito de reducir la carga laboral en los empleados que pueda repercutir en la salud y productividad; asimismo, las condiciones laborales dentro de la organización deben ser mejorado para contribuir en el performance de los empleados en la organización.

Análogamente, en base a los resultados estadísticos permitieron concluir que se presentó un vínculo considerable y medio entre la supervisión y el desempeño laboral, se presentan problemas en el ambiente de trabajo que impacta negativamente en la conducta de los empleados, asimismo, existen deficiencias en los mecanismos que se emplean para realizar las labores, impactando de manera desfavorable en el desempeño laboral de los empleados. Se recomienda mejorar la actividad de monitoreo con la intención de contribuir con el ambiente de trabajo en donde la motivación a los empleados sea la base

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

para lograr los objetivos organizacionales; asimismo, se deben mejorar los mecanismos que faciliten el desempeño de los empleados.

Finalmente, la evidencia estadística permitió llegar a la conclusión que se presentó una vinculación considerable y media entre la comunicación y el desempeño laboral, la organización debe apoyar que las labores se realicen con el menor tiempo posible y empleado el menor recurso, pero sin afectar la calidad y para alcanzar los objetivos de la organización se debe cumplir con el ideal de trabajar en equipo. Se recomienda implementar un programa de capacitaciones que permita a los empleados tomar decisiones adecuadas y solucionar los problemas que puedan existir dentro de los procesos; por otro lado, se debe colaborar con el empleado para mejorar el manejo de los conflictos y reducir los malos entendidos entre los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguiar, J. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Zona Cinco.* [Tesis para obtener el grado académico de magister en gestión del talento humano], Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Alarcón, R. y Barrios, A. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022.* [Tesis de licenciatura de la Universidad Autónoma de Ica], Chincha.

Arriola, M. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de Banca de Negocios de una entidad financiera en trujillo.* [Tesis para obtener el grado académico de maestra en administración de empresas], Universidad Privada del Norte, Trujillo.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación.* México D.F.: Pearson.

Bravo, L., Egusquiza, M., Ruiz, M. y Manrique, M. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la cuidad de Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia, 28*(101), 171-184. doi:https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12

Carpio, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

SJL - Lima, 2021. [Tesis de licenciatura de la Universidad Peruana de Las Américas], Lima.

Chiquillo, J., Amaya, N. y Curiel, R. (2023). Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia, 28*(103), 1295-1311. doi:https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.23

Cleveland, J., Huebner, L., Anderson, K. y Agbeke, D. (2019). Lifespan Perspectives on Job Performance, Performance Appraisal/Management and Creative Performance. *Work Across the Lifespan*, 291-21. doi:https://doi.org/10.1016/B978-0-12-812756-8.00012-8

Dwianto, A., Madhakomala, R. y Hamidah, H. (2020). The influence of work supervision on job rotation (Case study on post office manager in Regional IV Jakarta). *International e-Journal of Educational Studies, 4*(8), 190-198. doi:10.31458/iejes.747875

Flores, I. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una entidad bancaria 2022.* [Tesis de licenciatura de la Universidad Peruana de Las Américas], Lima.

Flores, J. y Delgado, J. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(4), 634-647. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608

García, A., Boix, P., Benavides, F., Gadea, R., Rodrigo, F. y Serra, C. (2016). Participación para mejorar las condiciones de trabajo: evidencias y experiencias. *Gac Anit, 30*(S1), 87-92. doi:https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2016.03.006

Gómez, M. y Quezada, J. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central Chanchamayo 2021.* [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración], Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

Gridwichai, P., Kulwanich, A., Piromkam, B. y Kwanmuangvanich, P. (2020). Role of personality traits on employees job performance in Pharmaceutical Industry in Thailand. *Sys Rev Pharm, 11*(3), 185-194. Obtenido de https://www.sysrevpharm.org/articles/role-of-personality-traits-on-employees-job-performance-in-pharmaceutical-industry-in-thailand.pdf

Henry, I. (2017). Organizational climate and organizational commitment of deposit money banks in Rivers State. *International Journal of Advanced Academic*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Research, 3(4), 18-30. Obtenido de https://www.ijaar.org/articles/Volume3-Number4/Social-Management-Sciences/ijaar-sms-v3n4-a17-p8.pdf

Huamán-Cuya, A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVA Research Journal, 8*(2), 174-188. doi:https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276

Kalogiannidis, S. (2020). Impact of effective business communication on employee performance. *European Journal of Business and Management Research, 5*(6), 1-6. doi:http://dx.doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.631

Khairat, G. (2016). Investigating the importance of applying Job Descriptions to Human Resources Management Functions in Egyptian Travel Agencies. *International Academic Journal of the Faculty of Tourism and Hotel Management Helwan University, 2*(2), 205-230. doi:https://doi.org/10.21608/ijaf.2016.95558

La Rosa, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en tiempos de Pandemia de la Dirección General de Trabajo - MTPE, 2021.* [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública], Universidad César Vallejo, Lima.

León, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en las microempresas del sector comercial del Cantón La Libertad.* [Tesis para obtener el título profesional de administración de empresas], Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad.

Melnyk, M. y Turner, L. (2017). *Managers and workers in labor and marriage.* Toronto. Obtenido de https://www.economics.utoronto.ca/lturner/Managers_workers_Jan.pdf

Mendoza, R. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral frente a la exposición del Covid-19, personal de salud del Hospital JAMO-II-2, Tumbes, 2022.* [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Ciencias de la Salud con mención de Gerencia de Servicios de Salud], Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.

Mendoza-Vargas, J., Burbano-Pantoja, V. y Mendoza-Vargas, H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información Tecnológica, 33*(6), 157-166. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157

Mora, Z. (2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(4), 665-681. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2613

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Navarrete, M., Galarraga, N., Araujo, I., Carmona, C. y Morocho, E. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(2), 1760-1776. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5434

Osipov, V. y Krasova, E. (2019). Labor productivity as a source for effective development of production. *Amazonia Investiga, 8*(19), 547-557. Obtenido de https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/268/245

Pérez, V. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una red de Salud Perú, 2019.* [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública], Universidad César Vallejo, Trujillo.

Polo, V. y Paramo, E. (2022). *Analizar las consecuencias del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de los almacenes Cadenas 10Start en Colombia.* [Tesis para obtener el grado académico de maestro en administración y negocios], Universidad Simón Bolívar, Barranquilla.

Ponce, L., Ruelas, M. y Flores, L. (2022). El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública. *Revista Innova Educación, 4*(4), 20-30. doi:https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.04.002

Quezada, N. (2021). *Metodología de la investigación.* Lima: Macro.

Sanabria, J., Silveira, Y. y Cortina, M. (2023). Análisis de la actividad física en el desempeño laboral de ejecutivos organizacionales. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*(47), 783-791. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8718508

Sandoval, C. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del Área de Finanzas de una maquiladora en Mexicali, Baja California.* [Tesis para obtener el grado académico de maestro en administración], Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali.

Sumba-Bustamante, R., Moreno-Gonzabay, P. y Villafuerte-Peñafiel, N. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias, 8*(1), 234-261. doi:http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569

Ukkas, O. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja industri kacilkota palopo. *Kelola: Journal of Islamic Education Management, 2*(2), 187-198. Obtenido de https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/kelola/article/view/440/340

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa, Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(1), 994-1018. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558

Velásquez, N. (2021). *La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Restaurante El Asador Carnes al cilindro SRL - Cajamarca, 2020-2021*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración], Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

Villareal, E. (2018). *La inteligencia emocional como base al emprendimiento y el éxito empresarial.* [Tesis para obtener el título profesional de administración], Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla. Obtenido de https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/7228

Virta, V. (2018). Developing job descriptions to make the company more effectiva. Case R-Tech Suspension Oy. *Valkeakoski International Business*, 1-60. Obtenido de https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154210/Vesa_Virta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 035-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2022

Lima, 7 de noviembre de 2022

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

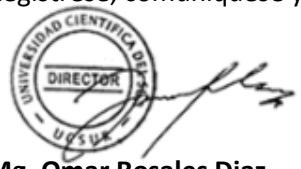
Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

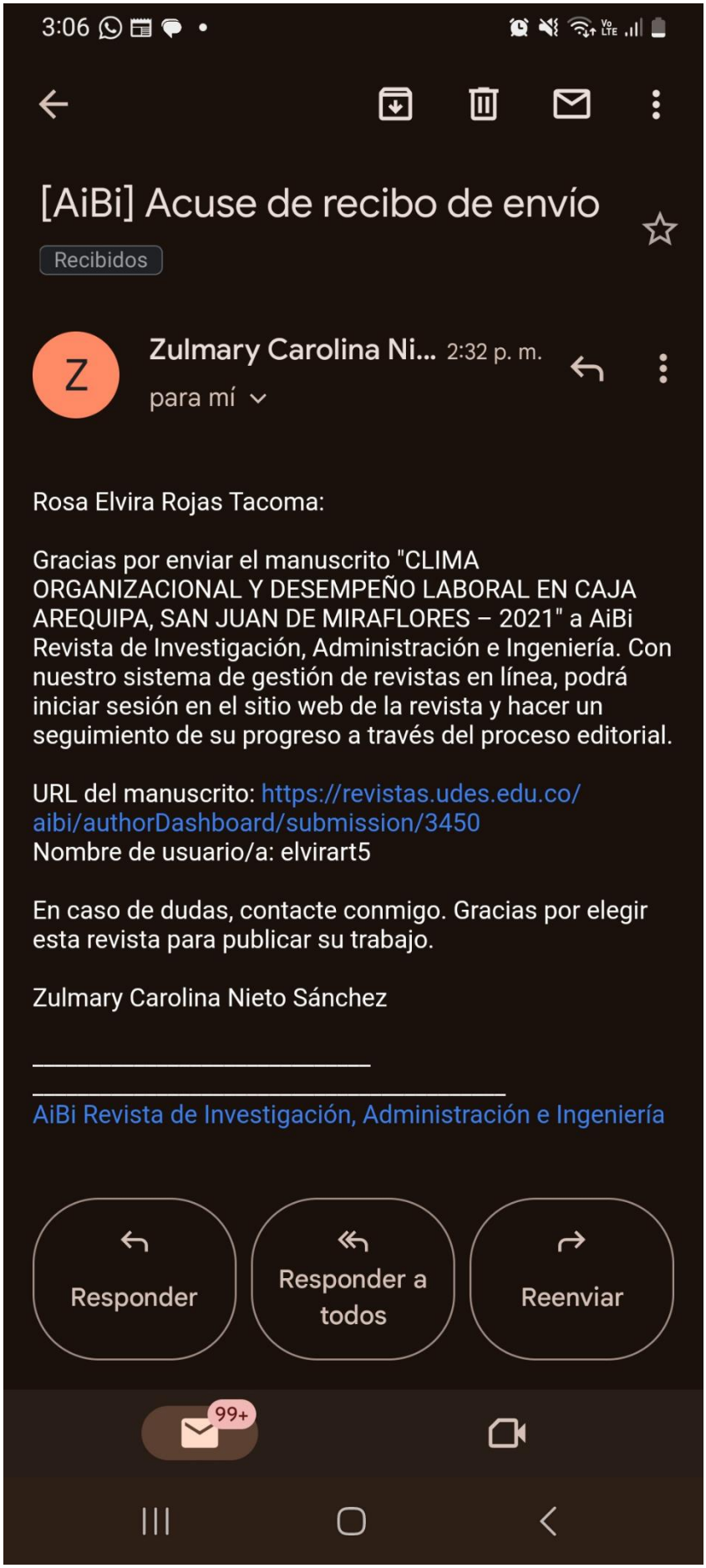
Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	LEYDI GABY TAIPE SUCANTAIPE ROSA ELVIRA ROJAS TACOMA	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CAJA AREQUIPA, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2021"	FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz
Decano de Negocios
Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis