

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA  
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA  
TACNA, 2019**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

Br. Liliana Rosi Vargas Salas

**ASESOR:**

Dr. PEDRO RIVEROS VALDERRAMA

**Para optar el título de:**

**INGENIERA COMERCIAL**

TACNA-PERU

## ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

### “INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO AREQUIPA TACNA, 2019”

DEL BACHILLER EN INGENIERIA COMERCIAL

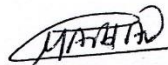
#### VARGAS SALAS, LILIANA ROSI

Siendo las 17:00 horas del treinta de octubre del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 863-2019-UPT-FACEM/D, de fecha 23.07.2019:

- Presidente : Dra. MARIZOL CANDELARIA ARAMBULO AYALA
- Secretario : Dra. AMELIA CRISTINA MAMANI HUANCA
- Vocal : Mag. FRANLER MARIO REJAS GIGLIO

En la revisión de la Tesis, acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 17:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-----



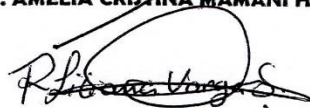
Dra. MARIZOL CANDELARIA ARAMBULO AYALA



Dra. AMELIA CRISTINA MAMANI HUANCA



Mag. FRANLER MARIO REJAS GIGLIO



Bach. LILIANA ROSI VARGAS SALAS

**Dedicatoria**

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mis padres Atilio e Hilda, por su apoyo incondicional, por haberme inculcado buenos valores y principios desde niña, lo que me ha permitido ser una persona de bien, principalmente por su motivación constante que me ayudaron a concluir con esta meta trazada en mi vida.

A mis hermanas por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de mi vida.

A todos ellos, muchas gracias de todo corazón.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios porque me ha guiado en este proceso, que con esfuerzo y fortaleza ha podido llegar a este punto de mi vida.

A mis maestros de la Universidad Privada de Tacna, por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haberme brindado todos sus conocimientos.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice de contenidos .....	v
Lista de Tablas.....	viii
Lista de Figuras .....	xii
Resumen .....	xiii
Abstract .....	xiv
Introducción.....	15
Capítulo I.....	16
Planteamiento del problema .....	16
1.1 Descripción del problema.....	16
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema principal.....	17
1.2.2 Problemas secundarios.....	17
1.3 Justificación de la investigación.....	18
1.4 Objetivos.....	19
1.4.1 Objetivo General.....	19
1.4.2 Objetivos específicos.....	19
Capitulo II.....	21
2 Marco teórico.....	21
2.1 Antecedentes.....	21
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	25

2.1.3	Antecedentes locales.....	28
2.2	Bases Teóricas Científicas.....	31
2.2.1	Clima organizacional.....	31
2.2.2	Desempeño laboral.....	41
2.3	Definición de conceptos básicos.....	46
Capitulo III.....		49
3	Metodología.....	49
3.1	Hipótesis.....	49
3.1.1	Hipótesis general.....	49
3.1.2	Hipótesis específicas.....	49
3.2	Variables e indicadores.....	50
3.2.1	Identificación de las variables.....	50
3.2.2	Operacionalización de las variables.....	50
3.3	Tipo de Investigación.....	52
3.4	Diseño de la Investigación.....	52
3.5	Nivel de la Investigación.....	52
3.6	Ámbito de investigación.....	53
3.7	Población y muestra de estudio.....	53
3.7.1	Población.....	53
3.7.2	Muestra.....	54
3.8	Técnica de recolección de Datos.....	54
3.8.1	Técnica.....	54

3.8.2	Instrumento.....	54
3.9	Procesamiento y análisis de datos.....	54
	Capitulo IV .....	56
4	Resultados .....	56
4.1	Confiabilidad de instrumentos.....	56
4.1.1	Aplicación de coeficientes de Alpha de Cronbach.....	57
4.1.2	Relación variable, dimensión e ítems.....	58
4.1.3	Escala de valoración de las variables.....	59
4.2	Tratamiento estadístico.....	60
4.2.1	Resultados de la variable independiente: Clima organizacional....	60
4.2.2	Resultados de la variable dependiente: Desempeño Laboral.....	81
4.3	Verificación de hipótesis.....	120
4.3.1	Verificación de la hipótesis específicas.....	120
4.3.2	Verificación de hipótesis general.....	126
	Conclusiones .....	129
	Sugerencias.....	130
	Referencias bibliográficas .....	131
	Apéndices .....	136

## Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	50
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente.....	51
Tabla 3 Escala de valoración: escala ordinal.....	51
Escala de valoración: escala ordinal.....	51
Tabla 4 Distribución de las áreas de la entidad.....	53
Tabla 5 Escala de Alpha de Cronbach.....	56
Escala de Alpha de Cronbach.....	56
Tabla 6 Coeficiente del Alpha de Cronbach, cuestionario 1 y 2.....	57
Tabla 7 Relación de variable, dimensiones, indicadores e ítems.....	58
Tabla 8 Escala de valoración para la variable independiente.....	59
Tabla 9 Escala de valoración para la variable dependiente.....	59
Tabla 10 Dimensión 1: Organización.....	60
Tabla 11 Dimensión 2: Miembros.....	61
Tabla 12 Dimensión 3: Comportamiento.....	62
Tabla 13 Clima organizacional.....	63
Tabla 14 Cumplimiento con las políticas de la empresa.....	64
Tabla 15 Hay una buena comunicación dentro de mi trabajo.....	65
Tabla 16 Estoy comprometido con mi organización.....	67
Tabla 17 Me interesa el desarrollo de mi organización.....	69
Tabla 18 Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización.....	71
Tabla 19 Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.....	73
Tabla 20 Se siente seguro y estable en su trabajo.....	74
Tabla 21 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.....	75



Tabla 22 Existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo..	76
Tabla 23 Conozco las oportunidades de crecimiento que tengo en la empresa.....	77
Tabla 24 Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo. ....	78
Tabla 25 Se me motiva para experimentar nuevas maneras de hacer las cosas. ....	79
Tabla 26 Me siento orgulloso de la empresa en que trabajo. ....	80
Tabla 27 Dimensión 1: Capacidad laboral .....	81
Tabla 28 Dimensión 2: Desenvolvimiento .....	82
Tabla 29 Dimensión 3: Eficacia .....	83
Tabla 30 Desempeño laboral .....	84
Tabla 31 Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.....	85
Tabla 32 Contribuye con las aportaciones al logro de objetivos de su institución .....	86
Tabla 33 Cumple con las tareas diarias en el trabajo que permite el desarrollo personal .....	87
Tabla 34 La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa.....	88
Tabla 35 Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.....	89
Tabla 36 Su jefe responde sus dudas de forma clara y oportuna .....	90
Tabla 37 La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa.....	92
Tabla 38 El ambiente de la organización es el adecuado .....	94
Tabla 39 Cree usted que el ambiente de trabajo es confortable .....	95
Tabla 40 Por parte de su jefe existe un trato equitativo .....	97
Tabla 41 El entorno que cuenta la empresa motiva a trabajar cada vez mejor.....	98
Tabla 42 La empresa realiza cursos que ayudan a la capacitación de los colaboradores.....	100

Tabla 43 La empresa brinda suficientes cursos y entrenamientos al personal.....	102
Tabla 44 Recibo información para actualizar los conocimientos e mi trabajo.....	104
Tabla 45 Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse.....	105
Tabla 46 Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.....	106
Tabla 47 Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.....	108
Tabla 48 Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en el tiempo indicado.....	109
Tabla 49 Las metas establecidas son realistas y alcanzables .....	111
Tabla 50 Existen incentivos laborales con los miembros de mi grupo de trabajo.....	113
Tabla 51 Los jefes expresan reconocimiento por los logros .....	114
Tabla 52 Los objetivos del trabajo están claramente definidos.....	115
Tabla 53 Se siente satisfecho con los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo. ....	116
Tabla 54 Demuestra que domina las funciones de puesto de trabajo.....	117
Tabla 55 Comunica de manera clara sus ideas y propuestas.....	118
Tabla 56 Conoce la normativa referida a su puesto .....	119
Tabla 57 Resumen del modelo: primera hipótesis específica .....	120
Tabla 58 Anova: primera hipótesis específica .....	121
Tabla 59 Coeficientes: primera hipótesis específica .....	121
Tabla 60 Resumen del modelo: segunda hipótesis específica.....	122
Tabla 61 Anova: segunda hipótesis específica.....	123
Tabla 62 Coeficientes: segunda hipótesis específica .....	123
Tabla 63 Resumen del modelo: tercera hipótesis específica.....	124

Tabla 65 Coeficientes: tercera hipótesis específica.....	125
Figura 4. Diagrama de dispersión.....	126
Tabla 66 Resumen del modelo: hipótesis general .....	127
Tabla 67 Anova: hipótesis general .....	127
Tabla 68 Coeficientes: hipótesis general.....	128

## Lista de Figuras

Figura 1 Modelo de Litwin y Stinger de Clima Organizacional, adaptado Litwin y Stinger (1978). .....	37
<i>Figura 2</i> Modelo de Schneider de Clima Organizacional, adaptado por Schneider y Hall (1982). .....	38
<i>Figura 3</i> Modelo de Clima Organizacional de Roobins, adaptado por Roobins (2002). .....	38
<i>Figura 4.</i> Diagrama de dispersión. ....	126

## Resumen

La presente tesis: “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna.”, para optar el título profesional de Ingeniera Comercial en la Universidad Privada de Tacna, tiene por Determinar la influencia del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa 2019.

La metodología que se ha utilizado es de tipo básico, el diseño es no experimental de corte transversal y, el nivel de investigación es explicativo causal, la población está conformada por 37 colaboradores siendo la misma cantidad establecida para la muestra; por consiguiente, la técnica que se ha aplicado es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Además, se contrastaron las hipótesis planteadas mediante la prueba estadística del Modelo de regresión lineal simple.

De esta manera, se pudo determinar que si existe influencia significativa por parte del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa 2019, justificado en el Valor-P de 0.000 lo cual permite aprobar la hipótesis alterna planteada, por lo que se concluye que una adecuada gestión del clima organizacional (el cual abarca la organización, la miembros y el comportamiento que se lleva a cabo en la empresa), es una de las variables que tiende a condicionar en el mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores

Palabra clave: clima organizacional, desempeño laboral, capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia.

## Abstract

This thesis: "Influence of the organizational climate on the work performance of the workers of the Municipal Savings and Credit Fund Arequipa Tacna", to qualify for the professional degree of Commercial Engineering at the Private University of Tacna, has to determine the influence of the climate Organizational performance of the employees of the Municipal Savings and Credit Fund Arequipa 2019.

The methodology that has been used is of the basic type, the design is non-experimental of cross-section and, the level of research is explanatory causal, the population is made up of 37 employees being the same amount established for the sample; as recommended, the technique that has been applied is the survey and the instrument was the questionnaire. In addition, the hypotheses raised were tested using the statistical test of the Simple Linear Regression Model.

In this way, it could determine if there is significant influence on the part of the organizational climate in the labor performance of the employees of the Arequipa Municipal Savings and Credit Fund 2019, justified in the P-Value of 0.000 which allows approving the alternative hypothesis proposed, Therefore, it is concluded that an adequate management of the organizational climate (which covers the organization, the members and the behavior that is carried out in the company), is one of the variables that depend on a condition in the improvement of performance Employee work

Keyword: organizational climate, work performance, work capacity, performance, efficiency.

## **Introducción**

La tesis titulada: Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna, es presentada en los siguientes cuatro capítulos.

El Capítulo I abarca el Planteamiento del problema, el cual es desarrollado mediante la descripción del problema, la formulación de los problemas, la justificación de la investigación y la formulación de los objetivos.

El Capítulo II muestra el Marco teórico, mencionando los antecedentes internacionales, nacionales y locales, referentes al presente estudio, además, las bases teóricas científicas acerca del clima laboral y del compromiso organizacional y la definición de conceptos básicos para un mejor entendimiento del tema.

El Capítulo III menciona la Metodología que se ha utilizado, comenzando por el planteamiento de las hipótesis, la mención de las variables e indicadores a través de la operacionalización de variables y su respectiva escala de valoración, el tipo de investigación, el diseño de investigación, el nivel de investigación, la población y muestra de estudio, las técnicas de recolección de los datos y la especificación del procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV se presentan los Resultados obtenidos, en primera parte la confiabilidad de los instrumentos utilizados, el tratamiento estadístico, y por último la verificación de las hipótesis. Por último, se realizó las conclusiones y sugerencias respectivamente, así como la adjunción de los apéndices.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1 Descripción del problema**

Nos referimos al clima organizacional a un ambiente interno que se opera en dichas organizaciones la cual está influido lógicamente por la calidad de sus relaciones con el contexto que envía y recibe información para la toma de decisiones. En el clima influye en la práctica de todos los factores objetivos y subjetivos presentes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, las formas y condiciones de trabajo, los estilos de dirección, los sistemas de compensación y las relaciones interpersonales.

Cada empresa es única y todo grupo humano desarrolla características únicas. La singular cultura de una organización es el producto de todas sus características: sus integrantes, sus éxitos y sus fracasos. Al margen de las normas establecidas cada organización desarrolla una personalidad determinada. La calidad de vida laboral de una organización esta mediada por el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas metódicamente elaboradas, que con llevan a las organizaciones a proporcionar una



oportunidad a los trabajadores para mejorar sus puestos y su contribución a la institución de un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto.

El aspecto económico es un factor importante para un buen clima organizacional, pues funciona como una motivación para el personal, esta viene con los presupuestos que se le asigna a la organización; es muy conocido que aquellas personas que trabajan muy comprometidas con su organización tienen un buen ingreso económico. Por otro lado, un buen clima organizacional permitirá analizar y tratar el problema desde una perspectiva excelente, fundamentada en el rendimiento laboral lo cual está estrechamente relacionado con la identidad que es parte de la cultura.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019?

### **1.2.2 Problemas secundarios**

- A. ¿Cómo la organización influye en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?
- B. ¿Cómo los miembros influyen en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?
- C. ¿Cómo influye el comportamiento en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?

### **1.3 Justificación de la investigación**

Actualmente, sobre todo en el Perú, representan un aporte muy significativo en el crecimiento de los microempresarios, otorgándoles financiamiento para mejorar sus negocios.

La primera Caja Municipal creada en el Perú fue la Caja Piura en el año 1982, desde ese entonces han transcurrido 35 años, habiéndose creado más instituciones como éstas. Siendo sorprendente el crecimiento de estas instituciones micro financieras.

Los propietarios exclusivos de estas entidades son las municipalidades provinciales, contando con autonomía financiera, económica y administrativa. Sin embargo, actualmente se ha promulgado la ley N° 30607 que modifica y fortalece el funcionamiento de las cajas municipales de ahorro y crédito.

Esta ley N° 30607 permite el capital mínimo a 7 millones y medio de soles que se requiere para la capitalización de las cajas. De esta manera permite la incorporación de nuevos accionistas privados al capital social de las cajas.

Un punto importante también de esta ley es que permite emitir tarjetas de crédito con previa autorización de la SBS. Además, no menos importante, se prohíbe la participación de alcaldes y regidores en el directorio de las CMAC.

Existe mucha competencia en el sector, donde algunas CMACs que lideraban hace algunos años, ya no se encuentran en la hegemonía del sector por la cual la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa es la caja líder

del sistema por unanimidad. Ocupa el primer lugar en utilidades, colocaciones y captaciones, Logró una cifra récord en utilidades del 2016 con más de 100 millones de utilidades.

Casi la mitad de sus utilidades serán entregadas para obras sociales a la municipalidad de Arequipa y Cuenta con más de 300 mil clientes en créditos a nivel nacional, de los cuales el 41 % son de la misma región Arequipa.

Según la empresa Inmark Perú, la entidad en el 2016 reportó un grado de satisfacción de 93.3 % en sus clientes. Los créditos micro y pequeña empresa representan el 65 % de las colocaciones, lo cual le permite tener alta rentabilidad en tasas de interés. (Microfinanzas, 2017)

En tal sentido el trabajo se justifica por la necesidad de contar con la información valiosa respecto que existe una influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa; por ello, el propósito es determinar la influencia que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral, ya que el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales dependen de un eficiente desempeño de los trabajadores que laboran dentro de la institución.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- A. Identificar como la organización influye en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.
- B. Determinar cómo los miembros influyen en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.
- C. Analizar cómo influye el comportamiento en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

- (Narváe, 2016) en su tesis *“La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales”* Colombia, Universidad de Manizales

Dado que el enfoque es descriptivo se precisa profundizar en el ambiente interno del CDI Hogar Infantil San José (clima organizacional) y en el nivel de satisfacción laboral de los treinta y un (31) empleados del CDI, a partir de una contrastación teórica y práctica hasta llegar a una propuesta con base en el trabajo de campo, las estrategias y las conclusiones para el mejoramiento.

Se encontró que el clima organizacional se percibe como muy satisfecho con una puntuación porcentual, siendo las variables capacidad profesional y trabajo en equipo las de mayor puntuación, y administración del talento humano y comunicación e integración, las de menor. Se encontró que la satisfacción laboral de los colaboradores del CDI San José de Manizales, puntúa porcentualmente como muy

satisfactoria, siendo las condiciones del grupo social de trabajo el factor de mayor relevancia positiva y los estilos de vida individual los de menor. Resulta relevante para efectos de la presente investigación y con miras a la estructuración de la propuesta de intervención, denotar que en el ámbito del clima organizacional, en la variable administración del talento humano, una de las de menor puntuación porcentual, se encuentra como ítem de menor satisfacción, el referente a los incentivos dados por la entidad cuando se alcanzan los objetivos y las metas; y en la variable comunicación e integración, la otra de menor puntuación, se evidencia como ítem de menor satisfacción, el correspondiente a que la información sobre asuntos de la entidad, se transmiten muchos de ellos mediante comunicados oficiales.

- (Cruz, 2018) en su tesis “*Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista*” Mexico. Universidad de Montemorelos

La investigación es de tipo empírico, cuantitativo y transversal. Fue un estudio censal que incluyó a 100 empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas. Se aplicaron dos instrumentos de medición que fueron validados en investigaciones previas.

El proceso estadístico se elaboró aplicando diversas técnicas descriptivas y procedimientos de estadística inferencial como la  $r$  de Pearson.

Se encontró que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ( $r = .569$ ,  $p = .000$ ),

lo que permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. Otro resultado importante fue que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional (quienes tienen mejores prestaciones perciben un mejor clima organizacional), lo que permite concluir que el estatus laboral marca una diferencia significativa respecto de la percepción que se tiene del ambiente laboral que se permea en la institución. Al correlacionar las variables demográficas de edad y antigüedad con las variables de clima organizacional y desempeño laboral, se encontró que la edad no influye en la percepción del clima organizacional y que esta tiene una relación inversa muy débil con el desempeño laboral. En lo que respecta a la antigüedad, se halló que esta tiene más relación con el clima laboral que con el desempeño laboral, lo que permite deducir que, cuanto mayor antigüedad, mejor percepción del ambiente laboral de trabajo.

- (Castellón, 2016) en su tesis *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa”*, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

La temática abordada en el estudio trata sobre el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y

evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.



### 2.1.2 Antecedentes nacionales

- (Choque, 2015) en su tesis “*El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la secretaria nacional de la Juventud (senaju) 2015*”. Para optar el grado de Ingeniero Industrial en la Universidad Cesar Vallejo de Lima – Perú en el año 2016.

El objeto de la investigación es determinar cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la secretaria de la juventud, a través de un tipo de estudio aplicado.

Respecto a la metodología utilizada se recolectó la información a través del cuestionario de preguntas aplicada a una muestra de 75 trabajadores quienes participaron de forma voluntaria dando como respuesta varias opciones desde la más negativa hasta la más positiva, la cual está compuesta por 40 preguntas. El resultado en el software estadístico SPSS 21, se realizó la comprobación de alfa de Cronbach con una fiabilidad del 80% posteriormente en Microsoft Excel 2013 donde se realizaron los gráficos.

La investigación concluye que el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionaron positivamente en la SENAJU. Se obtuvo un nivel de significancia menor de 0.05, el nivel de correlación de Pearson fue de 0.856, el coeficiente de determinación es de 70%.

- (Aquino, 2015) en su tesis “*Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*”, título Profesional de licenciado en Administración de Empresas.

Tiene como objetivo determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. A fin de proporcionar al directivo de la institución, sugerencias de cambio, reforzamiento y de mejora.

Tiene como metodología muestra al total de la población, conformada por 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, para diagnosticar el clima organizacional, compuesto por 21 ítems correspondiente a 5 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral, compuesto por 14 ítems correspondiente a 2 dimensiones, validados por tres expertos en la materia. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de Alfa de Cronbach para la escala de clima organizacional y satisfacción laboral de 0.796 y 0.721 respectivamente confiables. La hipótesis principal señalaba que existía relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

La investigación concluye con una conclusión que se comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo, no se encontró relación entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial el Apurímac.

- (Br. Urbina Castillo, 2016) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de alimentos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016 Lima”, para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

El objetivo de este estudio fue establecer si existe una correlación entre el clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de alimentos del servicio de nutrición del Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el periodo agosto 2015 a marzo 2016. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, su muestra de estudio fue de 71 entrevistados en el servicio de nutrición, de ellos 45 son técnicos, 15 auxiliares y 11 profesionales. En sus resultados finales indican en relación a la hipótesis general que existe una correlación moderada y positiva (coeficiente de correlación, 0,486,  $p=0,000$ ). Las dimensiones del desempeño laboral: Responsabilidad/Planificación, Calidad de Trabajo, Confiabilidad y Discreción y, Cumplimiento Relaciones Interpersonales, mostraron una correlación débil con el Clima Organizacional (coeficiente de correlación: 0,1-0,3;  $p0,05$ ). ( $r= 0,879$  y  $p= 0,000$ ).

### 2.1.3 Antecedentes locales

- (Mario Salamanca Garcia, 2009) En su tesis denomina: “*Clima organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna – 2009*” Para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (magíster scientiae) con mención en Gestión Empresarial 2013.

Tiene como objetivo determinar el grado de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Según su metodología Es descriptivo –explicativo, no experimental, cualitativo y de corte transversal debido a que las variables en estudio se medirán una sola vez, sin importar cuánto tiempo demore la investigación. La población son todos los trabajadores administrativos (N = 354) de la UNJBG de todas las dependencias (entre nombrados y contratados).

El tipo de clima organizacional que prevalece en la UNJBG es el autoritario paternalista. El nivel promedio del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG es “medio”. Se ha comprobado que el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la UNJBG según el estudio estadístico realizado.

- (Br. Breycysh Lizette Chavarría Sánchez, 2015) En su tesis denominada: “*El clima organizacional y el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional de Aduanas de*

*Tacna 2015.*” Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública.

El objetivo de la investigación es determinar “El clima organizacional y el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional de Aduanas de Tacna. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional de Aduanas de Tacna, 2015. La metodología empleada correspondió a una investigación con un enfoque cuantitativo; de tipo básico, con un alcance descriptivo correlacional; con un diseño de corte transversal. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a las limitaciones de acceso a las zonas primarias (puertos, aeropuertos, terminales terrestres, centros de atención en frontera, etc.) y zonas secundarias (Parte del territorio aduanero no comprendido como zona primaria o zona franca). De modo que la muestra estuvo conformada por Oficiales de Aduanas Junior de la oficina de oficiales y de algunos puestos de control. Siendo la muestra de 55 Oficiales de Aduanas Junior que equivale al 45 % de Oficiales de Aduanas Junior del IV Caat. Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, hallándose una correlación de 0,636 con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es positiva. Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de

rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que: El clima organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional de Aduanas de Tacna.

## **2.2 Bases Teóricas Científicas**

### **2.2.1 Clima organizacional**

Actualmente las organizaciones deben darle importancia por mantener un buen clima organizacional y que esto no afecte a las actividades laborales a través del bienestar personal de los colaboradores, por ello es importante contar con una infraestructura agradable para que así puedan desarrollarse exitosamente, una remuneración acorde a las funciones y responsabilidades asignadas. A esto da un reconocimiento oportuno por el trabajo realizado, darle la oportunidad de crecer dentro de la organización, tener una supervisión de apoyo, orientación, donde se demuestre el interés de conocer el equipo de trabajo, sus inquietudes y necesidades, además de que se les escuche y puedan aportar sugerencias tendientes al mejoramiento de la organización.

(Chiavenato, 2011) Infiere que: “el clima organizacional es el ambiente donde las personas se relacionan y se comunican”. Es decir que los colaboradores deben relacionarse entre ellos ya esto influye en la conducta de los miembros, como también el grado de responsabilidad, la motivación y el reconocimiento.

(Dessler, 1993) plantea que: “no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo”.

Brunet (2011) define que: “el clima organizacional y las percepciones del ambiente organizacional se determinado por los valores,

opiniones personales de los empleados, esto principalmente se resalta como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esto agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización”.

(Aguirre, M & Martínez, L., 2012) Hacen referencia que: “El clima organizacional se da por un buen rendimiento y rentabilidad en una organización ya que, si sus integrantes se encuentran motivados, se sentirán identificado con los valores organizacionales, ocasionando el logro de los objetivos”. Si hay un buen ambiente entre los colaboradores mayor será el desempeño en su trabajo, el trato de consideración que tienen los jefes hacia ellos, la relación entre compañeros y la comunicación son elementos que conforman lo que se denomina clima organizacional.

#### **2.2.1.1 Importancia del clima laboral**

Goncalves (2000) define: El clima laboral es importante ya que nos permite comprender de manera científica y sistemática la opinión de las personas acerca de su entorno laboral, la condición de trabajo con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera esencial los factores negativos que se detecten para que así no afecte su compromiso y la productividad del potencial humano.

Por lo tanto, el clima laboral no es algo que se pueda ver o tocar, pero es algo que está ahí presente, esto quiere decir, que las organizaciones



se diferencian entre sí, ya que cada una tiene su propia cultura, tradición y métodos de acción los cuales en su totalidad constituyen el clima laboral.

#### **2.2.1.2 Características del clima organizacional.**

El clima organizacional tiene un conjunto de características del ambiente laboral, ya que los colaboradores que trabajan e influyen en su actitud con el fin de poder mejorar sus funciones y así poder llegar a la meta trazada de la empresa.

(Rodríguez, 2001), las siguientes características del clima organizacional es:

- El comportamiento de los trabajadores el cual es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con esta.

- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por las diferentes variables estructurales tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.
- En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se estabilice en una nueva configuración.

Hellriegel y Slocum, (2004) menciona las características lo siguiente:

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar diferentes cambios.
- Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, como por ejemplo el estilo de dirección, políticas, planes de gestión y el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

### **2.2.1.3 Tipos de climas organizacionales**

Brunet (2011) distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones:

#### **A. Clima tipo autoritario - explotador:**

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados, por ellos los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

#### **B. Clima tipo autoritario – paternalista:**

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores.

#### **C. Clima tipo participativo - consultivo:**

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman

generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente.

#### **D. Clima tipo participativo – grupal:**

Es un procedimiento muy diversificado de toma de decisiones, la alta dirección tiene confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y personal son mejores haciendo la comunicación más fluida. En su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

#### **2.2.1.4 Efectos del clima organizacional**

Para Chiavenato (2009) un buen clima o un mal clima laboral, tendrá efectos para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por el pensamiento que los colaboradores tienen de la empresa.

##### **A. Entre las consecuencias positivas podemos citar los siguientes:**

Logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

**B. Entre las consecuencias negativas podemos nombrar las siguientes:** Inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. Como sabemos existe factores positivos y negativos, pero todo es de acuerdo a como la organización quiera tener un ambiente de trabajo optimo, para esto debe poder incentivar a sus trabajadores a realizar mejor sus actividades, a conocerlos y a tratar de llevarse todos bien como una familia con el fin de poder unir sus distintos conocimientos y poner

#### **2.2.1.5 Dimensiones del clima organizacional**

##### **A. Modelo de Litwin y Stinger**

Litwin y Stringer (citados por (Dessler, 1993) Presenta una gama de variables organizacionales como la responsabilidad individual, la remuneración, el riesgo y toma de decisiones, apoyo y tolerancia al conflicto:

- **Estructura:**

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

- **Responsabilidad:**

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no

estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

- **Recompensa**

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

- **Desafío**

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

- **Relaciones**

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

- **Cooperación**

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

- **Estandares**

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

- **Conflictos**

Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

- **Identidad**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. El cuestionario desarrollado por Pritchard y Karasick (citados por Dessler, 1993) se enfoca en once dimensiones que son: autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, status, centralización de la toma de decisiones y flexibilidad de innovación.

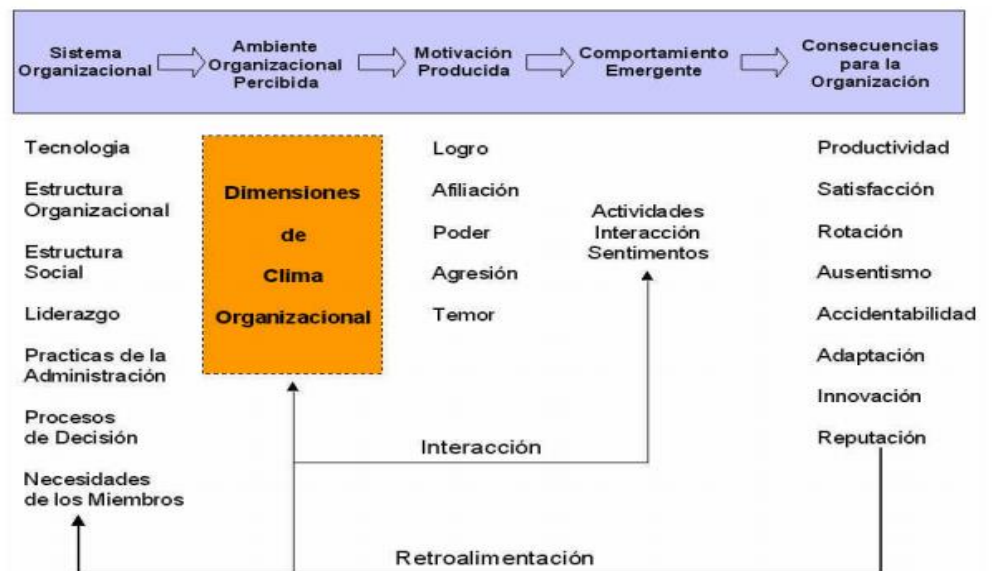
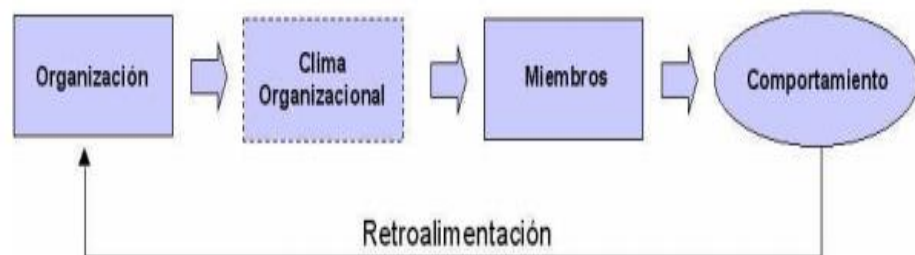


Figura 1 Modelo de Litwin y Stinger de Clima Organizacional, adaptado Litwin y Stinger (1978).

## B. Modelo de Schneider y Hall

El modelo **Schneider y Hall (1982) citado por** (Goncalves A. , 1999) define el comportamiento que tienen los miembros de una organización sin que éste sea una resultante de los factores organizacionales existentes. El análisis del clima organizacional permitirá detectar los factores que inciden en el ambiente laboral y las percepciones que existen dentro de la organización, así como las relaciones existentes dentro de la empresa.



*Figura 2* Modelo de Schneider de Clima Organizacional, adaptado por Schneider y Hall (1982).

- **Organización:**

Define organización como: “un patrón de relaciones mediante las cuales un grupo de personas busca metas comunes que son resultados de un proceso de toma de decisiones llamado planeación.”

- **Miembros**

Conforman en una organización para dichas actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga en la empresa.

- **Comportamiento**

Son actitudes y conductas de cada miembro dentro de una organización.



### C. Modelo del clima organizacional de Robbins

Este modelo del clima organizacional de Robbins citado por (Goncalves A. , 1999) resalta que las percepciones que tengan los trabajadores sobre los factores externos e internos no es el resultado de su comportamiento, sino que depende en gran medida de las relaciones, actividades, interacciones y una serie de experiencias que cada miembro tenga de la organización.



Figura 3 Modelo de Clima Organizacional de Robbins, adaptado por Robbins (2002).

#### 2.2.2 Desempeño laboral

Según Newtron (2001) menciona que: “el desempeño laboral es el grado de ejecución que un empleado busca para el resultado de las metas de la empresa en un tiempo determinado”. En tanto, este desempeño está constituido por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden originar a la conducta de los trabajadores y la organización.

Por lo tanto, las tareas observadas en los empleados son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, si todo esto genera un positivo desempeño laboral, el resultado será óptimo para la empresa.

Robbins y Timothy (2013) el desempeño laboral es: “El proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus

objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”. En las organizaciones el desempeño se define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de un trabajador para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando siempre evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones.

Según Dessler (2009) establece que: “El proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, cuyo objetivo es garantizar que el desempeño de los empleados respalde las metas estratégicas de la empresa”. La característica distintiva de la administración del desempeño es que mide de manera explícita la capacitación del colaborador, el establecimiento de estándares, la evaluación y la retroalimentación, respecto a cuál debe ser su desempeño y si el mismo contribuye al logro de las metas de la compañía. Debemos tener en cuenta que el desempeño laboral engloba aspectos que hacen del trabajador ser más productivo y eficiente en el desarrollo de sus funciones, esto va asociado a las expectativas que el trabajador pueda tener de sus beneficios o motivación que la organización le pueda brindar en el ámbito laboral a través del cumplimiento de objetivos.

(Chiavenato, 2011) define: “Estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo”. Este autor se basa en el diseño de la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Pernía, K. Y Carrera, M. (2014) señala que: “Es el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad”.

### 2.2.2.1 Importancia del desempeño laboral

Para (Pernía, K. Y Carrera, M, 2014) La importancia del desempeño laboral inicia con la implementación de nuevas políticas de compensación, mejora de las condiciones laborales y esto ayuda a tomar decisiones o de ubicación, permite establecer si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto para así ayudar a observar si existen conflictos laborales que perjudican al colaborador en el desempeño del cargo.

Para (Robbins, 2013) En tiempos pasados muchas organizaciones solo evaluaban las funciones que realizaba un trabajador, en cambio ahora según los investigadores existen 3 importantes comportamientos que constituyen el desempeño laboral:

- a. **Desempeño de la tarea:** Esta basado en la ejecución de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo lo cual contribuirá a la producción de un bien o un servicio con el fin de apoyar a las necesidades de la organización e individuales.
- b. **Civismo:** Está dirigido al ámbito psicológico de cada trabajador, es decir el trato y apoyo que puede brindar a sus compañeros de trabajo siempre con tolerancia, sugerencias constructivas y decir cosas positivas de su trabajo y así lograr los objetivos de la organización.

**c. Falta de productividad:** Está relacionado a aspectos que dañan la relación laboral entre empresa – trabajador. Son conductas que afectan el correcto funcionar de la empresa como los robos, hostilidad entre compañeros de trabajo y ausentarse con frecuencia, son formas de incentivar una baja productividad en un puesto de trabajo.

#### **2.2.2.2 Objetivo del desempeño laboral**

Para (Pernía, K. Y Carrera, M, 2014) Es importante facilitar al colaborador de habilidades y capacidades que le permitan su desenvolvimiento en su centro de labor. Con el fin de lograr el mismo los sistemas de evaluación que deben estar directamente relacionados con el puesto, ser prácticas y confiables. No puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado, es necesario descender más profundamente localizar las causas y determinar perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

Para Robbins y Timothy menciona que: El principal objetivo es identificar las necesidades que la organización requiere para seguir creciendo. Por tal motivo, se detectan necesidades de capacitación y desarrollo para dar conocimientos a los trabajadores que puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficaz posible. Por último, brindan retroalimentación a los trabajadores sobre la estructura en que la empresa distingue su desempeño, esto con frecuencia sirve como base para la entrega de beneficios.

### 2.2.2.3 Factores del desempeño laboral

Con relación a los componentes que influyen en el desempeño laboral, Davis & (Newtron, 2001) plantean que:

- **Satisfacción del trabajo:** Es la forma en que un trabajador ve desde su perspectiva sensaciones favorables o desfavorables con los que el colaborador percibe su trabajo, que expresan de acuerdo a las actitudes laborales que desarrolla en su cargo.
- **Autoestima:** La autoestima es un sentimiento muy importante a tratar en la empresa, debido a que toda persona está motivado a buscar necesidades para lograr una buena posición dentro de la organización y por tanto manifiesta la necesidad de entablar comunicación con otras personas a fin de ser reconocido por un equipo de trabajo.
- **Trabajo en equipo:** Es un principio que toda organización debe inculcar en sus trabajadores a través de un líder, quien involucre a todo un grupo para que se apoyen conjuntamente y así produzcan interacciones que los lleven a conseguir los objetivos en un trabajo en equipo. Estos factores influyen en el desempeño laboral porque están relacionados al desenvolvimiento de las funciones del personal en la organización, siendo importantes para hacer sentir al trabajador satisfecho y motivado hacia el logro de los objetivos de la organización.

### 2.2.2.4 Dimensiones del desempeño laboral

Para (Robbins, 2013) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- **Capacidad laboral:** Se presenta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.
- **Desenvolvimiento:** Se involucra en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.
- **Eficacia:** Se define de qué manera se puede hacer las cosas correctamente, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar dichos objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.

### 2.3 Definición de conceptos básicos

#### a. Responsabilidad:

Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

#### b. Motivación:

Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.

#### c. Habilidades:

Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.

**d. Organización:**

Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

**e. Eficacia:**

Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

**f. Implementación:**

Hace referencia a la aplicación de una medida o a la puesta en marcha de una iniciativa.

**g. Programa administrativo:**

Un programa administrativo, a nivel empresarial, puede cumplir varias funciones, que ayudarán a un mejor manejo de la empresa. Las grandes empresas, por sus características, normalmente tiene integrado este tipo de software, y se han convertido en el principal mercado para los proveedores a nivel mundial.

**h. Organización dinámica:**

La estructura funcional y organizativa determina niveles de autoridad y asigna responsabilidades acordes con la naturaleza, tamaño y complejidad de la organización, de allí que las actividades de los procesos estén coordinadas en función de su dinámica.

**i. Rendimiento:**

Desde el punto de vista técnico, rendimiento es equivalente a productividad. En el lenguaje corriente se suele utilizar este término, sin embargo, como sinónimo de renta, beneficio, interés o rentabilidad.

**j. Rentabilidad:**

Se refiere a los beneficios conseguidos o que pueden obtenerse procedentes de una inversión realizada con anterioridad. Este concepto resulta muy importante tanto en el ámbito empresarial como en el de las inversiones, ya que permite conocer la capacidad de una compañía para remunerar los recursos financieros empleados.

**k. Reconocimiento:**

Capacidad de los líderes para distinguir y poner en valor a las personas por sus méritos y dedicación a la causa común.

**l. Productividad:**

Es la relación entre los productos totales obtenidos y los recursos totales consumidos.



## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- La organización influye en el clima organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.
- Los miembros influyen en el clima organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.
- El comportamiento influye en el clima organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

## 3.2 Variables e indicadores.

### 3.2.1 Identificación de las variables

La relación funcional es la siguiente:  $Y = f(X)$

Dónde:

- Y: variable dependiente: clima organizacional.
- X: variable independiente: desempeño laboral.

### 3.2.2 Operacionalización de las variables

*Tabla 1*

*Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Definición	Dimensiones
Clima Organizacional	El clima organizacional es la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización. (Chiavenato, 2011)	Organización  Miembros  Comportamiento

La tabla muestra la operacionalización de la variable independiente *clima organizacional*, indicando la escala de medición y los ítems respectivamente.

**Tabla 2****Operacionalización de la variable dependiente**

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad". El Desempeño Laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. (Stoner. 1994)	Capacidad laboral	Habilidades individuales Comunicación abierta y directa Bienestar en el centro de labores
		Desenvolvimiento	Formación y actualización de conocimientos
		Eficacia	Percepción del trabajo Metas alcanzadas
			Conocimiento del puesto de trabajo

La tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente *desempeño laboral*, indicando la escala de medición y los ítems respectivamente.

**3.2.3 Escala de valoración****Tabla 3****Escala de valoración: escala ordinal**

Categoría
Muy en desacuerdo
En desacuerdo
Indiferente
De acuerdo
Muy de acuerdo

### **3.3 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es básica, ya que en esta investigación no se manipularán las variables, sino se basará en las teorías científicas con respecto al Clima Organizacional y el Desempeño Laboral para analizar los efectos de una en otra, siendo aplicada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

### **3.4 Diseño de la Investigación.**

El diseño de investigación es no experimental, ya que se observarán los fenómenos como se dan en su contexto natural para luego ser analizados, es decir, no se realizará manipulación ni modificación alguna de las condiciones o características del objeto de estudios. Además, la investigación es de corte transversal, ya que la recolección de los datos se realizará en un único momento en el tiempo y espacio para toda la muestra que fue en el mes de marzo hasta octubre del año 2019.

### **3.5 Nivel de la Investigación**

El nivel de investigación es explicativo causal, ya que el objetivo de la investigación es determinar si existe o no influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, siendo la variable independiente la causa y la variable dependiente el efecto.

### 3.6 **Ámbito de investigación**

Para la investigación presente, los instrumentos serán aplicados a la muestra obtenida mediante la fórmula correspondiente empleada en el total de los miembros que laboran para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

### 3.7 **Población y muestra de estudio**

#### 3.7.1 **Población**

En la presente investigación, la población se encuentra conformada por un total de 37 miembros que laboran para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa. A continuación, se muestra la distribución de todos los colaboradores según las áreas administrativas:

*Tabla 4*

*Distribución de las áreas de la entidad*

<i>Áreas Administrativas</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>
<i>A</i>	1	3%
<i>Área de crédito</i>	10	27%
<i>Jefa de operaciones</i>	1	3%
<i>Representantes de servicios</i>	4	11%
<i>Analistas senior</i>	4	11%
<i>Representantes de plataforma</i>	2	5%
<i>Analistas de crédito</i>	9	24%
<i>Área de operaciones</i>	6	16%
<i>Total</i>	37	100%

Los datos fueron obtenidos mediante la gerencia de administración de la CMAC Arequipa elaboración propia

### **3.7.2 Muestra**

Debido al tamaño de la población no es significativa, se ha obtenido la muestra el mismo tamaño que la población, es decir, un total de 37 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

## **3.8 Técnica de recolección de Datos**

### **3.8.1 Técnica**

En la investigación se obtendrá la información a través de la técnica de la encuesta, el cual es un conjunto de preguntas que se realiza con el propósito de obtener información la cual será procesada y analizada, según los objetivos presentes.

### **3.8.2 Instrumento**

El instrumento que se utilizará en la investigación es el cuestionario, el cual medirá a las variables mediante los ítems formulados en base a las dimensiones que establece el modelo presentado en la base teórica científica, donde los instrumentos deberán ser validados para una aplicación óptima.

## **3.9 Procesamiento y análisis de datos**

En la investigación, se hará uso del programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 22, el cual contiene diversas herramientas donde se hará uso en primera parte del Alfa de Cronbach para determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos. Luego, mediante la estadística descriptiva, se obtendrá las tablas de frecuencia con respecto a cada ítem que se haya formulado en los instrumentos correspondientes para poder

analizar e interpretar los resultados. Además, se hará uso de la estadística inferencial, para la comprobación de hipótesis, aplicando el modelo de regresión lineal simple, obteniendo así si existe o no influencia del *clima organizacional* en el *desempeño laboral* de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

## Capítulo IV

### Resultados

#### 4.1 Confiabilidad de instrumentos

Antes de aplicar los cuestionarios a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, se ha realizado la validación de los instrumentos por tres expertos donde se utilizaron diferentes indicadores para medir su confiabilidad; así también, se ha determinado la fiabilidad a través del coeficiente de Alpha de Cronbach donde:

**Tabla 5**

**Escala de Alpha de Cronbach**

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: La tabla muestra la escala de confiabilidad, Alpha de Cronbach.

Los valores cercanos a 0 indican que el instrumento utilizado es de baja confiabilidad, mientras que los valores cercanos a 1 indican que el instrumento es de alta confiabilidad.



#### 4.1.1 Aplicación de coeficientes de Alpha de Cronbach

*Tabla 6*

*Coefficiente del Alpha de Cronbach, cuestionario 1 y 2*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.900	37

Nota: la tabla muestra el coeficiente de Alpha de Cronbach con respecto al cuestionario aplicado a la variable independiente: clima organizacional y la variable dependiente: desempeño laboral.

Entonces, a través de la aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach, se ha obtenido como resultado 0.900, el cual se aproxima 1, por lo que se interpreta que el instrumento establecido es de alta confiabilidad.

#### 4.1.2 Relación variable, dimensión e ítems

**Tabla 7**

*Relación de variable, dimensiones, indicadores e ítems*

<b>Relación de variable, dimensiones, indicadores e ítems</b>			
<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>		<b>Ítems</b>
Clima Organizacional	Organización		P1, P2, P3, P4, P5
	Miembros		P6, P7, P8, P9
	Comportamiento		P10, P11, P12, P13
<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Desempeño Laboral	Capacidad laboral	Habilidades individuales	P14, P15, P16
		Comunicación abierta y directa	P17, P18, P19, P20
		Bienestar en el centro de labores	P21, P22, P23, P24
	Desenvolvimiento	Formación y actualización de conocimientos	P25, P26, P27, P28
		Percepción del trabajo	P29, P30, P31
	Eficacia	Metas alcanzadas	P32, P33, P34, P35
		Conocimiento del puesto de trabajo	P37, P38, P39, P40

Nota: la tabla muestra la relación de las variables con las dimensiones e indicadores respectivamente

### 4.1.3 Escala de valoración de las variables

La escala de valoración es la escala ordinal ya que establece una la clasificación en orden de los datos mediante la escala de Likert mencionado por Hernández, Fernández, & Baptista (2014). A continuación, se presenta la escala de valoración para la medición de la variable independiente.

**Tabla 8**  
*Escala de valoración para la variable independiente*

Categoría
Muy en desacuerdo
En desacuerdo
Indiferente
De acuerdo
Muy de acuerdo

Nota: La tabla muestra las cinco categorías consideradas de la escala de valoración para la variable independiente planteada por Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

Así mismo se presenta la escala de valoración para la medición de la variable dependiente:

**Tabla 9**  
*Escala de valoración para la variable dependiente*

Categoría
Muy en desacuerdo
En desacuerdo
Indiferente
De acuerdo
Muy de acuerdo

Nota: La tabla muestra las cinco categorías consideradas de la escala de valoración para la variable independiente planteada por Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

## 4.2 Tratamiento estadístico

### 4.2.1 Resultados de la variable independiente: Clima organizacional

#### 4.2.1.1 Análisis por dimensión

**Tabla 10**

*Dimensión 1: Organización*

Ítem	Nivel	Recuento	Valor porcentual
Organización	Bajo	4	11%
	Regular	10	27%
	Alto	21	57%
	Muy alto	2	5%
	Total	37	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: Organización

La Tabla 10 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Organización, donde:

- El 5% y 57% indican tener una organización muy alto y alto respectivamente, en cuanto al clima laboral de la empresa,
- Además, el 27% indican tener una organización regular.
- Y el 11% indican tener una organización mala.

Entonces, se puede apreciar que casi la mitad de los colaboradores cuentan con una organización positiva correspondiente al clima organizacional que se vive en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 11*****Dimensión 2: Miembros***

<b>Ítem</b>	<b>Nivel</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
Miembros	Bajo	1	3%
	Regular	10	27%
	Alto	22	59%
	Muy alto	4	11%
	Total	37	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: miembros.

La Tabla 11 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Miembros, donde:

- El 11% y 59% indican tener miembro muy alto y alto respectivamente, en cuanto al clima organizacional de la empresa,
- Además, el 27% indican tener miembro regular.
- Y el 3% indican tener miembro malo.

Entonces, se puede apreciar que casi la mitad de los colaboradores cuentan que entre los miembros positivo correspondiente al clima organizacional que se vive en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 12**  
**Dimensión 3: Comportamiento**

Ítem	Nivel	Recuento	Valor porcentual
Comportamientos	Bajo	2	5%
	Regular	6	16%
	Alto	23	62%
	Muy alto	6	16%
	Total	37	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: comportamiento.

La Tabla 12 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Comportamiento, donde:

- El 16% y 62% indican tener una organización muy alto y alto respectivamente, en cuanto al clima organizacional de la empresa,
- Además, el 16% indican tener una organización regular.
- Y el 5% indican tener una organización bajo.

Entonces, se puede apreciar que casi la mitad de los colaboradores cuentan con un comportamiento positivo correspondiente al clima organizacional que se vive en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

#### 4.2.1.2 Análisis general

**Tabla 13**

**Clima organizacional**

Ítem	Nivel	Recuento	Valor porcentual
Clima organizacional	Regular	9	24%
	Bueno	27	73%
	Muy bueno	1	3%
	Total	37	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la variable independiente: clima organizacional.

La Tabla 13 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la variable independiente: Clima organizacional, donde:

- El 3% y 73% de los colaboradores indican que el clima organizacional que se percibe en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa es muy buena y buena.
- Por su parte, el 24% de los colaboradores indican que el clima organizacional que se percibe en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa. es regular.

Entonces, los datos muestran que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa cuenta con un clima organizacional bueno para los colaboradores, pero no al 100%, es decir que no todos los colaboradores no se sienten satisfechos en su entorno laboral.

### 4.2.1.3 Análisis por ítems

**Tabla 14**

*Cumpla con las políticas de la empresa.*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. Cumpla con las políticas de la empresa	Muy desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	13	35%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	13	35%
Total		37	100%

Nota: La Tabla 14 muestra el resultado obtenido del ítem 1 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

La Tabla 14, presenta los resultados obtenidos del ítem 1 correspondiente a la dimensión Organización del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 35% de los encuestados indican estar *De acuerdo* en relación al ítem 1.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 35% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.



**Tabla 15**  
*Hay una buena comunicación dentro de mi trabajo.*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
2. Hay una buena comunicación dentro de mi trabajo	Muy desacuerdo	2	5%
	En desacuerdo	10	27%
	Indiferente	10	27%
	De acuerdo	14	38%
	Muy de acuerdo	1	3%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 15 muestra el resultado obtenido del ítem 2 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La Tabla 15, presenta los resultados obtenidos del ítem 2 correspondiente a la dimensión Organización del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 3% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 38% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 2.
- El 27% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 27% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy desacuerdo*

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la

respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 16*****Estoy comprometido con mi organización.***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
3. Estoy comprometido con mi organización	Muy desacuerdo	2	5%
	En desacuerdo	11	30%
	Indiferente	13	35%
	De acuerdo	11	30%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 16 muestra el resultado obtenido del ítem 3 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 16, presenta los resultados obtenidos del ítem 3 correspondiente a la dimensión Organización del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 30% de los encuestados indican estar *De acuerdo* en relación al ítem 3.
- El 35% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 30% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 5% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia de indiferencia en relación a la respuesta

de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito  
Arequipa.

**Tabla 17*****Me interesa el desarrollo de mi organización.***

<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
4. Me interesa el desarrollo de mi organización	Muy desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	10	27%
	Indiferente	13	35%
	De acuerdo	11	30%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 17 muestra el resultado obtenido del ítem 4 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 17, presenta los resultados obtenidos del ítem 4 correspondiente a la dimensión Organización del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 30% de los encuestados indican estar *De acuerdo* en relación al ítem 4.
- El 35% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 27% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia de indiferencia en relación a la respuesta

de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 18**

***Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización.***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
5. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización	Muy desacuerdo	2	5%
	En desacuerdo	10	27%
	Indiferente	16	43%
	De acuerdo	6	16%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 18 muestra el resultado obtenido del ítem 5 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La Tabla 18, presenta los resultados obtenidos del ítem 5 correspondiente a la dimensión Organización del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 16% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 5.
- El 43% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 27% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 5% indicaron estar *Muy desacuerdo*

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia de indiferencia en relación a la

respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.



**Tabla 19*****Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.***

<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
	En desacuerdo	7	19%
6. Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	Indiferente	14	38%
	De acuerdo	16	43%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 19 muestra el resultado obtenido del ítem 6 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 19, presenta los resultados obtenidos del ítem 6 correspondiente a la dimensión Miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 43% de los encuestados indican estar *De acuerdo* en relación al ítem 6.
- El 38% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 19% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 20***Se siente seguro y estable en su trabajo.*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
7. Se siente seguro y estable en su trabajo	Muy desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	9	24%
	Indiferente	6	16%
	De acuerdo	17	46%
	Muy de acuerdo	4	11%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 20 muestra el resultado obtenido del ítem 7 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 20, presenta los resultados obtenidos del ítem 7 correspondiente a la dimensión Miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 46% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 7.
- El 16% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 24% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy desacuerdo*

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 21**

*Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
8. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	Muy desacuerdo	2	5%
	En desacuerdo	3	8%
	Indiferente	9	24%
	De acuerdo	16	43%
	Muy de acuerdo	7	19%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 21 muestra el resultado obtenido del ítem 8 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La Tabla 21, presenta los resultados obtenidos del ítem 8 correspondiente a la dimensión Miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 46% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 8.
- El 16% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 24% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy desacuerdo*

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 22***Existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo.*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
9. Existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo	Muy desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	5	14%
	Indiferente	11	30%
	De acuerdo	17	46%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 22 muestra el resultado obtenido del ítem 9 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 22, presenta los resultados obtenidos del ítem 9 correspondiente a la dimensión Miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 46% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 9.
- El 16% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 24% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy desacuerdo*

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 23*****Conozco las oportunidades de crecimiento que tengo en la empresa.***

<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
10. Conozco las oportunidades de crecimiento que tengo en la empresa	Muy desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	6	16%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	13	35%
	Muy de acuerdo	7	19%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 23 muestra el resultado obtenido del ítem 10 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 23, presenta los resultados obtenidos del ítem 10 correspondiente a la dimensión Comportamientos del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 19% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 35% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 10.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 16% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy desacuerdo*

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 24**

*Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo.*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
11. Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo	En desacuerdo	3	8%
	Indiferente	14	38%
	De acuerdo	18	49%
	Muy de acuerdo	2	5%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 24 muestra el resultado obtenido del ítem 11 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La Tabla 24, presenta los resultados obtenidos del ítem 11 correspondiente a la dimensión Comportamientos del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 5% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 49% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 11.
- El 38% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 8% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 25***Se me motiva para experimentar nuevas maneras de hacer las cosas.*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
12. Se me motiva para experimentar nuevas maneras de hacer las cosas	Muy desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	1	3%
	Indiferente	15	41%
	De acuerdo	17	46%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 25 muestra el resultado obtenido del ítem 12 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 25, presenta los resultados obtenidos del ítem 12 correspondiente a la dimensión Comportamientos del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 46% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 12.
- El 41% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 3% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy desacuerdo*

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 26****Me siento orgulloso de la empresa en que trabajo.**

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
13. Me siento orgulloso de la empresa en que trabajo	En desacuerdo	4	11%
	Indiferente	6	16%
	De acuerdo	19	51%
	Muy de acuerdo	8	22%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 26 muestra el resultado obtenido del ítem 13 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 26, presenta los resultados obtenidos del ítem 13 correspondiente a la dimensión Comportamientos del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 22% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 51% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 13.
- El 16% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 11% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.



## 4.2.2 Resultados de la variable dependiente: Desempeño Laboral

### 4.2.2.1 Análisis por dimensión

Tabla 27

*Dimensión 1: Capacidad laboral*

Ítem	Nivel	Recuento	Valor porcentual
Capacidad laboral	Bajo	1	3%
	Regular	5	14%
	Alto	25	68%
	Muy alto	6	16%
	Total	37	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: capacidad laboral

La Tabla 27 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Capacidad laboral, donde:

- El 16% y 68% indican tener una capacidad laboral muy alto y alto respectivamente, en cuanto al desempeño laboral de la empresa,
- Además, el 14% indican tener una capacidad laboral regular.
- Y el 3% indican tener una o capacidad laboral mala.

Entonces, se puede apreciar que más de la mitad de los colaboradores cuentan con una capacidad laboral positiva correspondiente al desempeño laboral que se vive en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 28**  
**Dimensión 2: Desarrollo**

Ítem	Nivel	Recuento	Valor porcentual
Desarrollo	Bajo	2	5%
	Regular	4	11%
	Alto	13	35%
	Muy alto	18	49%
	Total	37	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: desarrollo.

La Tabla 28 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Desarrollo, donde:

- El 35% y 49% indican tener un desarrollo muy alto y alto respectivamente, en cuanto al desempeño laboral de la empresa,
- Además, el 11% indican tener un desarrollo regular.
- Y el 5% indican tener un desarrollo malo.

Entonces, se puede apreciar que más de la mitad de los colaboradores cuentan con un desarrollo correspondiente al desempeño laboral que se vive en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 29*****Dimensión 3: Eficacia***

<b>Ítem</b>	<b>Nivel</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
Eficacia	Regular	15	41%
	Alto	21	57%
	Muy alto	1	3%
	Total	37	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: eficacia.

La Tabla 29 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Eficacia, donde:

- El 3% y 57% indican tener una eficacia muy alto y alto respectivamente, en cuanto al desempeño laboral de la empresa,
- Además, el 41% indican tener una eficacia regular.

Entonces, se puede apreciar que más de la mitad de los colaboradores cuentan con una eficacia correspondiente al desempeño laboral que se vive en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

#### 4.2.2.2 Análisis general

**Tabla 30**

***Desempeño laboral***

Ítem	Nivel	Recuento	Valor porcentual
Desempeño laboral	Regular	7	19%
	Alto	28	76%
	Muy alto	2	5%
	Total	37	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la variable dependiente: desempeño laboral.

La Tabla 30 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la variable dependiente: Desempeño laboral, donde:

- El 5% y 76% de los colaboradores indican que el desempeño laboral que se percibe en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa es muy buena y buena.
- Por su parte, el 19% de los colaboradores indican que el desempeño laboral que se percibe en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa. es regular.

Entonces, los datos muestran que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa cuenta con un desempeño laboral bueno para los colaboradores, pero no al 100%, es decir que no todos los colaboradores no llegan a cumplir sus metas trazadas.

### 4.2.2.3 Análisis por ítem

**Tabla 31**

*Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	Muy desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	9	24%
	Indiferente	9	24%
	De acuerdo	12	32%
	Muy de acuerdo	6	16%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 31 muestra el resultado obtenido del ítem 1 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

La Tabla 31, presenta los resultados obtenidos del ítem 1 correspondiente a la dimensión Habilidades individuales del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 16% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 32% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 1.
- El 24% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 24% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 32**

***Contribuye con las aportaciones al logro de objetivos de su institución.***

<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
2. Contribuye con las aportaciones al logro de objetivos de su institución.	En desacuerdo	5	14%
	Indiferente	6	16%
	De acuerdo	16	43%
	Muy de acuerdo	10	27%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 32 muestra el resultado obtenido del ítem 2 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La Tabla 32, presenta los resultados obtenidos del ítem 2 correspondiente a la dimensión Habilidades individuales del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 27% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 43% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 2.
- El 16% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 14% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 33**

***Cumple con las tareas diarias en el trabajo que permite el desarrollo personal***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. Cumple con las tareas diarias en el trabajo que permite el desarrollo personal	Muy desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	7	19%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	16	43%
	Muy de acuerdo	5	14%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 33 muestra el resultado obtenido del ítem 3 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La Tabla 33, presenta los resultados obtenidos del ítem 3 correspondiente a la dimensión Habilidades individuales del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 14% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 43% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 3.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 19% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 34*****La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
2. La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa	En desacuerdo	6	16%
	Indiferente	12	32%
	De acuerdo	17	46%
	Muy de acuerdo	2	5%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 34 muestra el resultado obtenido del ítem 4 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 34, presenta los resultados obtenidos del ítem 4 correspondiente a la dimensión Comunicación abierta y directa del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 5% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 46% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 4.
- El 32% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 16% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.



**Tabla 35*****Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente***

<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
3. Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	9	24%
	De acuerdo	15	41%
	Muy de acuerdo	5	14%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 35 muestra el resultado obtenido del ítem 5 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 35, presenta los resultados obtenidos del ítem 5 correspondiente a la dimensión Comunicación abierta y directa del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 14% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 41% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 5.
- El 24% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 36***Su jefe responde sus dudas de forma clara y oportuna*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
4. Su jefe responde sus dudas de forma clara y oportuna	Muy desacuerdo	2	5%
	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	5	14%
	De acuerdo	16	43%
	Muy de acuerdo	6	16%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 36 muestra el resultado obtenido del ítem 5 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 36, presenta los resultados obtenidos del ítem 5 correspondiente a la dimensión Comunicación abierta y directa del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 16% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 43% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 5.
- El 14% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 5% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los

colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 37*****La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa***

<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
5. <i>La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa</i>	Muy desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	7	19%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	21	57%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 37 muestra el resultado obtenido del ítem 7 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 37, presenta los resultados obtenidos del ítem 7 correspondiente a la dimensión Comunicación abierta y directa del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 57% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 7.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 19% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 5% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la

respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 38*****El ambiente de la organización es el adecuado***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
6. <i>El ambiente de la organización es el adecuado</i>	Muy desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	9	24%
	Indiferente	10	27%
	De acuerdo	15	41%
	Muy de acuerdo	2	5%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 38 muestra el resultado obtenido del ítem 8 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 38, presenta los resultados obtenidos del ítem 8 correspondiente a la dimensión Bienestar en el centro de labores del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 5% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 41% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 8.
- El 27% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 24% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 4% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 39*****Cree usted que el ambiente de trabajo es confortable***

<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
	En desacuerdo	5	14%
7. <i>Cree usted que el ambiente de trabajo es confortable</i>	Indiferente	10	27%
	De acuerdo	19	51%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 39 muestra el resultado obtenido del ítem 9 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 39, presenta los resultados obtenidos del ítem 9 correspondiente a la dimensión Bienestar en el centro de labores del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 51% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 9.
- El 27% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 24% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los

colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.



**Tabla 40*****Por parte de su jefe existe un trato equitativo***

<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
	Muy desacuerdo	1	3%
8. Por parte de su jefe existe un trato equitativo	En desacuerdo	4	11%
	Indiferente	10	27%
	De acuerdo	14	38%
	Muy de acuerdo	8	22%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 40 muestra el resultado obtenido del ítem 10 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 40, presenta los resultados obtenidos del ítem 10 correspondiente a la dimensión Bienestar en el centro de labores del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 22% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 38% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 10.
- El 27% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 11% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 41*****El entorno que cuenta la empresa motiva a trabajar cada vez mejor***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
9. El entorno que cuenta la empresa motiva a trabajar cada vez mejor	Muy desacuerdo	2	5%
	En desacuerdo	4	11%
	Indiferente	6	16%
	De acuerdo	18	49%
	Muy de acuerdo	7	19%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Nota: La Tabla 41 muestra el resultado obtenido del ítem 11 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 41, presenta los resultados obtenidos del ítem 11 correspondiente a la dimensión Bienestar en el centro de labores del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 19% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 49% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 11.
- El 16% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 11% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 5% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los

colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 42**

***La empresa realiza cursos que ayudan a la capacitación de los colaboradores***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
10. <i>La empresa realiza cursos que ayudan a la capacitación de los colaboradores</i>	Muy desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	4	11%
	Indiferente	5	14%
	De acuerdo	19	51%
	Muy de acuerdo	8	22%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 42 muestra el resultado obtenido del ítem 12 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La Tabla 42, presenta los resultados obtenidos del ítem 12 correspondiente a la dimensión Formación y actualización de conocimientos del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 22% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 51% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 12.
- El 14% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 11% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los

colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 43*****La empresa brinda suficientes cursos y entrenamientos al personal.***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
11. <i>La empresa brinda suficientes cursos y entrenamientos al personal.</i>	Muy desacuerdo	2	5%
	En desacuerdo	3	8%
	Indiferente	6	16%
	De acuerdo	16	43%
	Muy de acuerdo	10	27%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 43 muestra el resultado obtenido del ítem 13 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 43, presenta los resultados obtenidos del ítem 13 correspondiente a la dimensión Formación y actualización de conocimientos del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 27% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 43% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 13.
- El 16% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 8% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 5% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los

colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 44*****Recibo información para actualizar los conocimientos e mi trabajo.***

<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
12. <i>Recibo información para actualizar los conocimientos e mi trabajo</i>	En desacuerdo	5	14%
	Indiferente	6	16%
	De acuerdo	14	38%
	Muy de acuerdo	12	32%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 44 muestra el resultado obtenido del ítem 14 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 44, presenta los resultados obtenidos del ítem 14 correspondiente a la dimensión Formación y actualización de conocimientos del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 32% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 38% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 14.
- El 16% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 14% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.



**Tabla 45***Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
13. <i>Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse</i>	En desacuerdo	5	14%
	Indiferente	5	14%
	De acuerdo	19	51%
	Muy de acuerdo	8	22%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 45 muestra el resultado obtenido del ítem 15 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 45, presenta los resultados obtenidos del ítem 15 correspondiente a la dimensión Formación y actualización de conocimientos del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 22% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 51% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 15.
- El 14% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 14% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 46**

*Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
14. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas	Muy desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	7	19%
	Indiferente	10	27%
	De acuerdo	13	35%
	Muy de acuerdo	4	11%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 46 muestra el resultado obtenido del ítem 16 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La Tabla 46, presenta los resultados obtenidos del ítem 16 correspondiente a la dimensión Percepción del trabajo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 35% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 16.
- El 27% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 19% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los

colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 47*****Se anticipa a las necesidades y problemas futuros***

<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Recuento</b>	<b>Valor porcentual</b>
15. <i>Se anticipa a las necesidades y problemas futuros</i>	En desacuerdo	11	30%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	15	41%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 47 muestra el resultado obtenido del ítem 17 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 47, presenta los resultados obtenidos del ítem 17 correspondiente a la dimensión Percepción del trabajo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 41% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 17.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 30% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 48**

***Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en el tiempo indicado***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en el tiempo indicado	En desacuerdo	9	24%
	Indiferente	5	14%
	De acuerdo	10	27%
	Muy de acuerdo	13	35%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 48 muestra el resultado obtenido del ítem 18 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

La Tabla 48, presenta los resultados obtenidos del ítem 18 correspondiente a la dimensión Percepción del trabajo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 35% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 27% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 18.
- El 14% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 24% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los

colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 49*****Las metas establecidas son relistas y alcanzables***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
2. Las metas establecidas son relistas y alcanzables	En desacuerdo	5	14%
	Indiferente	10	27%
	De acuerdo	18	49%
	Muy de acuerdo	4	11%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 49 muestra el resultado obtenido del ítem 19 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 49, presenta los resultados obtenidos del ítem 19 correspondiente a la dimensión Metas alcanzadas del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 49% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 19.
- El 27% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 14% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los

colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito  
Arequipa.



**Tabla 50**

*Existen incentivos laborales con los miembros de mi grupo de trabajo.*

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
3. Existen incentivos laborales con los miembros de mi grupo de trabajo	En desacuerdo	3	8%
	Indiferente	16	43%
	De acuerdo	14	38%
	Muy de acuerdo	4	11%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 50 muestra el resultado obtenido del ítem 20 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La Tabla 50, presenta los resultados obtenidos del ítem 20 correspondiente a la dimensión Metas alcanzadas del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 38% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 20.
- El 43% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 88% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 51*****Los jefes expresan reconocimiento por los logros***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
4. <i>Los jefes expresan reconocimiento por los logros</i>	En desacuerdo	13	35%
	Indiferente	9	24%
	De acuerdo	12	32%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 51 muestra el resultado obtenido del ítem 21 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 51, presenta los resultados obtenidos del ítem 21 correspondiente a la dimensión Metas alcanzadas del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 32% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 21.
- El 24% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 35% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 52*****Los objetivos del trabajo están claramente definidos.***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
5. <i>Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</i>	Muy desacuerdo	5	14%
	En desacuerdo	11	30%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	12	32%
	Muy de acuerdo	1	3%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 52 muestra el resultado obtenido del ítem 22 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 52, presenta los resultados obtenidos del ítem 22 correspondiente a la dimensión Metas alcanzadas del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 3% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 32% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 22.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 30% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 14% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 53**  
***Se siente satisfecho con los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo.***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
6. <i>Se siente satisfecho con los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo.</i>	Muy desacuerdo	5	14%
	En desacuerdo	10	27%
	Indiferente	7	19%
	De acuerdo	14	38%
	Muy de acuerdo	1	3%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla Nota: La tabla 53 muestra el resultado obtenido del ítem 23 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

La Tabla 53, presenta los resultados obtenidos del ítem 23 correspondiente a la dimensión Conocimiento del puesto del trabajo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 3% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 38% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 23.
- El 19% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 27% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 14% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 54*****Demuestra que domina las funciones de puesto de trabajo***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
7. <i>Demuestra que domina las funciones de puesto de trabajo</i>	Muy desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	11	30%
	Indiferente	5	14%
	De acuerdo	15	41%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 54 muestra el resultado obtenido del ítem 24 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 54, presenta los resultados obtenidos del ítem 24 correspondiente a la dimensión Conocimiento del puesto del trabajo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 41% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 24.
- El 14% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 30% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 55*****Comunica de manera clara sus ideas y propuestas***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
8. <i>Comunica de manera clara sus ideas y propuestas</i>	Muy desacuerdo	5	14%
	En desacuerdo	5	14%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	16	43%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 55 muestra el resultado obtenido del ítem 25 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 55, presenta los resultados obtenidos del ítem 25 correspondiente a la dimensión Conocimiento del puesto del trabajo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 43% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 25.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 14% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 14% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 56*****Conoce la normativa referida a su puesto***

Ítems	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
9. <i>Conoce la normativa referida a su puesto</i>	Indiferente	2	5%
	De acuerdo	17	46%
	Muy de acuerdo	18	49%
	Total	37	100%

Nota: La Tabla 56 muestra el resultado obtenido del ítem 26 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 56, presenta los resultados obtenidos del ítem 26 correspondiente a la dimensión Conocimiento del puesto del trabajo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 49% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 46% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 26.
- El 5% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

### 4.3 Verificación de hipótesis

#### 4.3.1 Verificación de la hipótesis específicas

##### 4.3.1.1 Verificación de la primera hipótesis específicas

Se presenta a continuación el planteamiento de la primera hipótesis específica:

**H0:** La organización no influye en el clima organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019.

**H1:** La organización influye en el clima organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019.

Donde, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 57**

***Resumen del modelo: primera hipótesis específica***

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,807 <sup>a</sup>	.652	.642	3.67185

a. Predictores: (Constante), Organización

La tabla 57 muestra el Resumen del Modelo donde identificamos el R cuadrado, lo cual explica que un 65.2% de los resultados que refleja la variable independiente: Clima organizacional, son explicados por la dimensión 1: Organización.



**Tabla 58****Anova: primera hipótesis específica**

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	883.357	1	883.357	65.519	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	471.886	35	13.482		
	Total	1355.243	36			

a. Variable dependiente: Clima organizacional

b. Predictores: (Constante), Organización

La tabla 58 se muestran los resultados donde se identifica que el valor-P es 0.000 siendo menor que el nivel de significancia el cual es 0.05, por lo tanto, rechaza de esta manera la hipótesis nula y determinando con un nivel de confianza del 65.2% que, existe influencia significativa de la organización en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019.

**Tabla 59****Coefficientes: primera hipótesis específica**

Modelo	Coeficientes no estandarizados	Error estándar	Coeficientes estandarizados		Sig.	
			B	Beta		
1	(Constante)	18.713	2.998		6.241	.000
	Organización	1.629	.201	.807	8.094	.000

Nota: Se observa los coeficientes de la primera hipótesis específica, identificando como resultado el valor-p.

Por lo tanto, la tabla 59 muestra los coeficientes con respecto a la primera hipótesis específica planteada, donde se identifica el valor-P que es 0.000, por lo que se da aceptada la hipótesis alterna.

#### 4.3.1.2 Verificación de la segunda hipótesis específicas

Se presenta a continuación el planteamiento de la segunda hipótesis específica:

**H0:** Los miembros no influyen en el clima organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**H1:** Los miembros influyen en el clima organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

Donde, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 60**

*Resumen del modelo: segunda hipótesis específica*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,691 <sup>a</sup>	.477	.462	4.50006

a. Predictores: (Constante), Miembros

La tabla 60 muestra el Resumen del Modelo donde identificamos el R cuadrado, lo cual explica que un 47,7% de los resultados que refleja la variable independiente: Clima organizacional, son explicados por la dimensión 1: Miembros.

**Tabla 61****Anova: segunda hipótesis específica**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	646.476	1	646.476	31.924	,000 <sub>b</sub>
	Residuo	708.767	35	20.250		
	Total	1355.243	36			

a. Variable dependiente: Clima organizacional

b. Predictores: (Constante), Miembros.

La tabla 61 se muestran los resultados donde se identifica que el valor-P es 0.000 siendo menor que el nivel de significancia el cual es 0.05, por lo tanto, rechaza de esta manera la hipótesis nula y determinando con un nivel de confianza del 95% que, existe influencia significativa de los miembros en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019.

**Tabla 62****Coefficientes: segunda hipótesis específica**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	18.788	4.259			4.411	.000
m1	1.73632468	0.3073071	0.6906652		5.65012883	2.233

Nota: Se observa los coeficientes de la segunda hipótesis específica, identificando como resultado el valor-p.

Por lo tanto, la tabla 62 muestra los coeficientes con respecto a la primera hipótesis específica planteada, donde se identifica el valor-P que es 2.233, por lo que se da aceptada la hipótesis nula.

### 4.3.1.3 Verificación de la tercera hipótesis específicas

Se presenta a continuación el planteamiento de la tercera hipótesis específica:

**H0:** El comportamiento no influye en el clima organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019.

**H1:** El comportamiento influye en el clima organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019.

Donde, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 63**

*Resumen del modelo: tercera hipótesis específica*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,784 <sup>a</sup>	.615	.604	3.85937

a. Predictores: (Constante), Comportamiento.

La tabla 63 muestra el Resumen del Modelo donde identificamos el R cuadrado, lo cual explica que un 61.5% de los resultados que refleja la variable independiente: Clima organizacional, son explicados por la dimensión 3: Comportamiento.

Tabla 64  
*Anova: tercera hipótesis específica*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	833.928	1	833.928	55.988	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	521.315	35	14.895		
	Total	1355.243	36			

a. Variable dependiente: Clima organizacional

b. Predictores: (Constante), Comportamiento.

La tabla 64 se muestran los resultados donde se identifica que el valor-P es 0.000 siendo menor que el nivel de significancia el cual es 0.05, por lo tanto, rechaza de esta manera la hipótesis nula y determinando con un nivel de confianza del 95% que, existe influencia significativa de los comportamientos en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019.

**Tabla 65**  
*Coefficientes: tercera hipótesis específica*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	15.529	3.658		4.245	.000
	c1	1.893	.253	.784	7.483	.000

Nota: Se observa los coeficientes de la tercera hipótesis específica, identificando como resultado el valor-p.

Por lo tanto, la tabla 65 muestra los coeficientes con respecto a la primera hipótesis específica planteada, donde se identifica el valor-P que es 0.000, por lo que se da aceptada la hipótesis alterna.

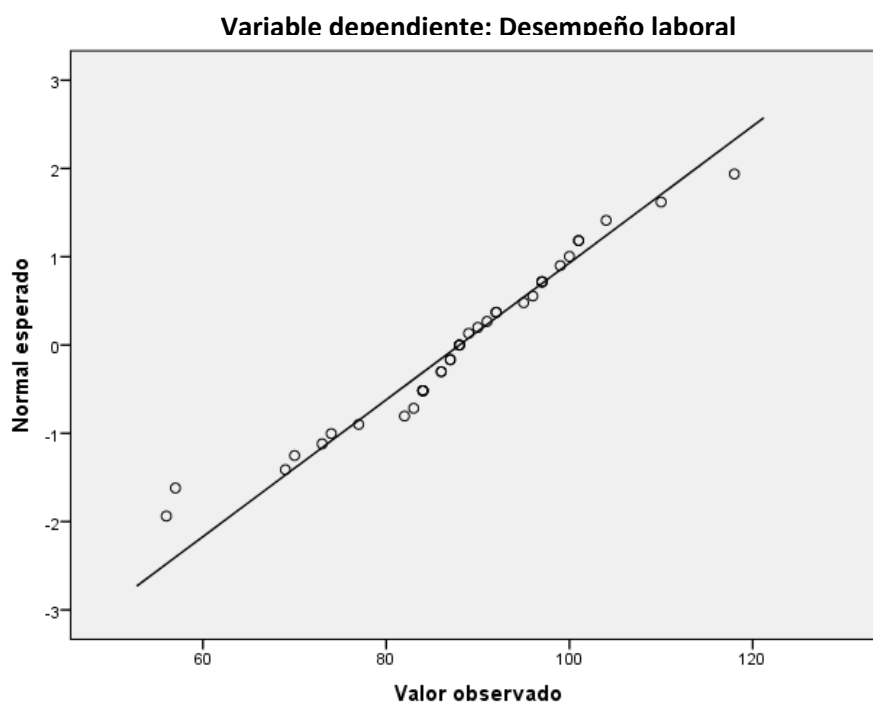
### 4.3.2 Verificación de hipótesis general

Por último, se presenta el planteamiento de la hipótesis general:

**H0:** No hay influencia del clima organizacional con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019

**H1:** La influencia del clima organizacional con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019

Donde, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:



**Figura 4. Diagrama de dispersión.**

En la figura 4 se muestra el diagrama de dispersión donde se observa unos puntos que conforman una curva la cual representa un comportamiento lineal simple, determinando de esta manera que mientras mejor sea el clima organizacional mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de las Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

**Tabla 66****Resumen del modelo: hipótesis general**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,617 <sup>a</sup>	.381	.363	10.29778

a. Predictores: (Constante), clima organizacional

La tabla 66 muestra el Resumen del Modelo donde identificamos el R cuadrado, lo cual explica que un 38.1% de los resultados que refleja la variable dependiente: Desempeño laboral, son explicados por la variable independiente: Clima organizacional.

**Tabla 67****Anova: hipótesis general**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	2280.450	1	2280.450	21.505	,000 <sup>b</sup>
1	Residuo	3711.550	35	106.044		
	Total	5992.000	36			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Clima organizacional

La tabla 67 se muestran los resultados donde se identifica que el valor-P es 0.000 siendo menor que el nivel de significancia el cual es 0.05, por lo tanto, rechaza de esta manera la hipótesis nula y determinando con un nivel de confianza del 95% que, existe influencia significativa de los comportamientos en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019.

**Tabla 68****Coefficientes: hipótesis general**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	32.887	12.005		2.740	.000
	Clima organizacional	1.297	.280	.617	4.637	.000

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

Por lo tanto, la tabla 68 muestra los coeficientes con respecto a la hipótesis general planteada, donde se identifica el valor-P que es 0.000, por lo que se da aceptada la hipótesis alterna.



## Conclusiones

1. Se determinó que existe una influencia significativa en la variable organización en el clima organizacional en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, ya que se obtuvo en el R cuadrado un 65.2% y además en el Valor-P se dio un 0.000, por lo que se justifica de esta manera el rechazo de la hipótesis nula y la aprobación de la hipótesis alterna.
2. Se determinó que existe una influencia significativa en la variable miembros en el clima organizacional en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, ya que se obtuvo en el R cuadrado un 47.7% y además en el Valor-P se dio un 2.233, por lo que se justifica de esta manera se aprueba la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
3. Se determinó que existe una influencia significativa en la variable comportamiento en el clima organizacional en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, ya que se obtuvo en el R cuadrado un 61.5% y además en el Valor-P se dio un 0.000, por lo que se justifica de esta manera el rechazo de la hipótesis nula y la aprobación de la hipótesis alterna.
4. Por último, se permitió determinar que existe una influencia significativa del Clima organizacional en el desempeño laboral percibida por los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, porque obtuvo un R cuadrado del 38.1% además en el Valor-P un 0.000 que es menor a 0.05, por lo que se justifica de esta manera el rechazo de la hipótesis nula y la aprobación de la hipótesis alterna.

## Sugerencias

1. Se sugiere que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa considere la realizando jornadas de sensibilización mediante talleres, capacitaciones, jornadas de afianzamiento de normas de convivencia.
2. Se sugiere también que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa considere hacer más capacitaciones y entrenamiento a los colaboradores ya que esto contribuirá a un buen desempeño laboral.
3. Se sugiere que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa haya actividades de confraternización para fortalecer los lazos de amistad, compañerismo, solidaridad, entre los miembros de la institución para generar mayor interrelación entre los miembros de alta dirección y los trabajadores de línea.
4. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa debe realizar una evaluación constante sobre el desempeño laboral de los colaboradores, así se mantiene un respectivo control del colaborador y aprovechar al máximo las aptitudes que se puede conseguir con un buen desempeño laboral

## Referencias bibliográficas

- Aguirre, M & Martínez, L. (2012). *“Clima organizacional”, 1ª edición, publicado por EAE.* Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRtgDE0Q6AEIJzAC>
- Alanoca, R. C. (2012). Influencia de feedback laboral en el aprendizaje organizacional del personal de la dirección regional sectorial de comercio exterior y turismo de Tacna 2010. Tacna, Tacna, Peru.
- Aquino, N. Q. (2015). clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac. Andahuaylas 2015. Andahuaylas, Peru.
- Br. Breycysh Lizette Chavarría Sánchez. (2015). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los Oficiales de Aduanas Junior de la Intendencia Nacional.*
- Br. Urbina Castillo, J. L. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de alimentos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins . Lima .*
- Brunet, L. (2011). *El clima del trabajo en las organizaciones.* Mexico.
- Castellón, A. J. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa.* Nicaragua.

Chiavenato. (2011). "Administración de Recursos Humanos". México: Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico.

Choque, E. N. (2015). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la secretaria nacional de la juventud (senaju( 2015. Lima, Peru.

Comparabien. (s.f.). *Comparabien*. Obtenido de Comparabien: <https://comparabien.com.pe/faq/que-caja-ahorro-y-credito>

Cruz, E. M. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD LINDA VISTA*. MEXICO.

Desseler, G. V. (2009). *Administracion de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Mexico: Prentice.

Dessler. (1993). *Organizacion y Administracion* . Mexico : Prentice Hall .

Dessler, G. (2009). . *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Educación.

Gaspar G. . (2011). "Manual de Recursos Humanos" (1ªEd). España Publicado por Editorial UOC. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Glilmar Jhon Arce Baltazar. (2013). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES*. Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)

- Gitman, L. J. (1986). *Principios de la Administracion Financiera*. Mexico: Harper & Row latinoamericana.
- Goncalves, A. (1999). *Dimensiones del clima organizacional*. Obtenido de <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/climaorganizacional.htm>.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional* . SLC.
- Guerra, V. C. (2015). Analisis del clima organizacional de la empresa representada cem, ubicada en chiquimula. Zapaca.
- Hellriegel, D. S. (2004). *Comportamiento Organizacional* . Mexico: Thompson Prainfo S.A.
- Herrán, J. & Pérez, F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha.(Tesis de pregrado) Universidad Central del Ecuador* . Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>
- interpersonales, r. (s.f.). Obtenido de <http://www.ehu.eus/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>
- Isea J. (2013,p.35). *Programa de Capacitacion para optimizar el Desempeño Laborl: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones.1 °Ed* . Mexico: Editorial Academia Española.
- Jorge A. Hernandez, Manuek Gallarzo,Jose de J. Espinoza. (2011). *Desarrollo organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Litwin, G, Stringer, H. (1998). *Clima Organizacional*. Documento de Harvard University Press. Boston.

Mario Salamanca Garcia. (2009). *Clima organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna – 2009*. Tacna.

Microfinanzas. (2017). <https://microfinanzasglobal.com/caja-municipal/>.

Narváe, K. A. (2016). *La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales*. Colombia.

Newtron. (2001). *Desempeño Laboral*. madrid.

Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico (1° Ed)*. Mexico: EAE.

Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.

Rodriguez Mansilla, D. (s.f.). *Diagnostico Organizacional* . Universidad Catolica de Chile .

Stephen P. Robbins. (2009). *Comportamiento Organizacional*. MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.

Tarqui, M. P. (2017). *La gestion empresarial y su impacto en la exportacion de sandia de las empresas exportadoras de la region de tacna 2016*. tacna, Tacna, Peru.

Uzcategui, J. . (2011, p.87). *Recursos humanos. Gestión del talento humano*. (2° Ed). . Mexico: Editorial McGraw-Hill.

Ybarra, L y García, M. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato (tesis de*

*pregrado)Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México. Obtenido de*  
<http://www.eumed.net/librosratis/2012a/1158/conclusiones.html>

## Apéndices

### Apéndice A Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable independiente	Dimensiones		Items	
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	Clima Organizacional	Organización		P1, P2, P3, P4, P5	
¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019?	Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019	El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna 2019.		Miembros		P6, P7, P8, P9	
				Comportamiento		P10, P11, P12, P13	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Items	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo la organización influye en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?</li> <li>- ¿Cómo los miembros influyen en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?</li> <li>- ¿Cómo influye el comportamiento en el clima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar como la organización influye en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.</li> <li>- Determinar cómo los miembros influyen en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.</li> <li>- Analizar cómo influye el comportamiento en el clima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La organización influye en el clima organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.</li> <li>- Los miembros influyen en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.</li> <li>- El comportamiento influye en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.</li> </ul>	Desempeño Laboral	Capacidad laboral	Habilidades individuales	P14, P15, P16	
					Comunicación abierta y directa	P17, P18, P19, P20	
					Bienestar en el centro de labores	P21, P22, P23, P24	
				Desenvolvimiento	Formación y actualización de conocimientos	P25, P26, P27, P28	
					Eficacia	Percepción del trabajo	P29, P30, P31
						Metas alcanzadas	P32, P33, P34, P35



organizacional de los colaboradores la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa?	organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.			Conocimiento del puesto de trabajo	P37, P38, P39, P40
<b>Tipo de Investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>Estadísticos</b>		
<b>a) Tipo de investigación:</b> Investigación Básica	<b>a) Población</b> La población está conformada por 65 colaboradores de la CMAC Arequipa.	<b>a) Técnica:</b> La encuesta	<b>Estadística descriptiva</b> Ejecución de tablas de frecuencias.		
<b>b) Diseño de investigación:</b> Diseño no experimental de corte transversal, nivel explicativo causal.	<b>b) Muestra</b> La muestra está conformada por 37 colaboradores de la CMAC Arequipa.	<b>b) Instrumento:</b> El Cuestionario	<b>Estadística inferencial</b> A través del programa estadístico SPSS Statistics 22 se utilizarán herramientas estadísticas para la confiabilidad de los instrumentos, además para la comprobación de hipótesis mediante el modelo de regresión lineal simple.		

**Apéndice B**  
**Cuestionario: variable independiente**



**CUESTIONARIO: EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE  
 LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y  
 CRÉDITO AREQUIPA**

**Nombre del encuestador:** Liliana Rosi Vargas Salas

**Lugar:** Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa

**Ciudad:** Tacna

**Fecha:** \_\_\_\_ de agosto 2019

**Numero de cuestionario:** \_\_\_\_.

**Estimados colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa**

La presente encuesta tiene el fin de recolectar información acerca del clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa con carácter únicamente académico. Se le invita a responder con sinceridad marcando con una "X" según la escala establecida a criterio suyo.

**Categorías:** 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

Variable	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Clima organizacional	Organización	Cumplo con las políticas de la empresa					
		Hay una buena comunicación dentro de mi trabajo					
		Estoy comprometido con mi organización					
		Me interesa el desarrollo de mi organización					
		Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización					
	Miembros	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo					
		Se siente seguro y estable en su trabajo					
		Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
		Existe cooperación entre los miembros de mi grupo de trabajo					
	Comportamientos	Conozco las oportunidades de crecimiento que tengo en la empresa					
		Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información que me ayuda a realizar mi trabajo					
		Se me motiva para experimentar nuevas maneras de hacer las cosas					
		Me siento orgulloso de la empresa en que trabajo.					

**MUCHAS GRACIAS POR SU  
 COLABORACIÓN**

## Apéndice C

### Cuestionario: variable dependiente



#### CUESTIONARIO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA

**Nombre del encuestador:** Liliana Rosi Vargas Salas

**Lugar:** Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa

**Ciudad:** Tacna

Fecha: \_\_\_\_ de agosto 2019

**Numero de cuestionario:** \_\_\_\_

#### Estimados colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa

La presente encuesta tiene el fin de recolectar información acerca del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa con carácter únicamente académico. Se le invita a responder con sinceridad marcando con una "X" según la escala establecida a criterio suyo.

**Categorías:** 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

Variable	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Desempeño laboral	Habilidades individuales	Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
		Contribuye con las aportaciones al logro de objetivos de su institución					
		Cumple con las tareas diarias en el trabajo que permite el desarrollo personal					
	Comunicación abierta y directa	La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa					
		Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente					
		Su jefe responde sus dudas de forma clara y oportuna					
		La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa					
	Bienestar en el centro de labores	El ambiente de la organización es el adecuado					
		Cree usted que el ambiente de trabajo es confortable					
		Por parte de su jefe existe un trato equitativo					
		El entorno que cuenta la empresa motiva a trabajar cada vez mejor					
	Formación y actualización de conocimientos	La empresa realiza cursos que ayudan a la capacitación de los colaboradores					
		La empresa brinda suficientes cursos y entrenamientos al personal					
		Recibo información para actualizar los conocimientos e mi trabajo					
		Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse					
	Percepción del trabajo	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas					
Se anticipa a las necesidades y problemas futuros							
Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en el tiempo indicado							

	<b>Metas alcanzadas</b>	Las metas establecidas son realistas y alcanzables					
		Existen incentivos laborales con los miembros de mi grupo de trabajo					
		Los jefes expresan reconocimiento por los logros					
		Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
	<b>Conocimiento del puesto de trabajo</b>	Se siente satisfecho con los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo					
		Demuestra que domina las funciones de puesto de trabajo					
		Comunica de manera clara sus ideas y propuestas					
Conoce la normativa referida a su puesto							

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**Apéndice D**  
**Validación de instrumentos**



**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE  
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
AREQUIPA TACNA, 2019**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe Dr. PEDRO RIVEROS URBANO Documento de  
identidad N° 00479170

Hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **valido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa Tacna, 2019”

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de agosto del 2019

N° DNI

00479170



INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE  
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
AREQUIPA TACNA, 2019



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Juan Huancapán Corp Documento  
de identidad N° 00443454

Hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa Tacna, 2019"

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de agosto del 2019

N° DNI 00443454



INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE  
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
AREQUIPA TACNA, 2019




## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, M<sup>g</sup> Daniel Andrés Chino, Documento  
de identidad N° 60501624

Hago constar que evalué mediante Juicio de Expertos, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **valido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa Tacna, 2019"

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de agosto del 2019

  
N° DNI 60501624