



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO - AGENCIA
ILAVE, PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JORGE ANTONIO CHINO CCALLI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL
DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO - AGENCIA
ILAVE, PUNO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JORGE ANTONIO CHINO CCALLI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: Organización y Dirección de Empresas (5311 – UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°85-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 25 de abril de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 1133, presentado por **JORGE ANTONIO CHINO CCALLI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO - AGENCIA ILAVE, PUNO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **JORGE ANTONIO CHINO CCALLI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes, 29 de abril de 2025
- * Hora : 09:00 a.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
[Signature]
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 598-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-16458 de fecha 07 de noviembre de 2024, del **Bach. JORGE ANTONIO CHINO CCALLI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JORGE ANTONIO CHINO CCALLI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO - AGENCIA ILAVE, PUNO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO - AGENCIA ILAVE, PUNO 2024; presentado por el (la) **Bach. JORGE ANTONIO CHINO CCALLI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
Dr. Sr. S. Leonardo Aguilar Pardo
DIRECTOR
UNIDAD INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



RESOLUCIÓN N° 446-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-13054** de fecha 16 de setiembre del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas; en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JORGE ANTONIO CHINO CCALLI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO - AGENCIA ILAVE, PUNO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO - AGENCIA ILAVE, PUNO 2024**; presentado por el (la) **Bach. JORGE ANTONIO CHINO CCALLI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP



CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO - AGENCIA ILAVE, PUNO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

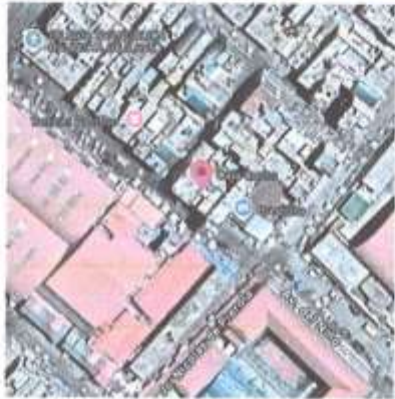
1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	8%
2	Flores Salazar, Pilar Nely. "Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna agencias y oficinas ubicadas en la región Puno, 2016 - 2017", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos Complementarios

CLIMA ORGANICIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO – AGENCIA ILAVE, PUNO 2024	
Datos del autor	
Nombres y apellidos	JORGE ANTONIO CHINO CCALLI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73640799
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-7199-5921
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311 - UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Collao Distrito: Ilave Latitud: - 16.0839694 Longitud: - 69.6383796 https://maps.app.goo.gl/kUbgrMy9q4GgJoNq8 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2024 - abril 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Administración y Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Roberto Payer Cordero
Dr. Roberto Payer Cordero
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN DE CASOS CONCRETOS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JORGE ANTONIO CHINO CCALLI, identificado con DNI Nro. 73640799 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS
CUSCO - AGENCIA ILAVE, PUNO 2024

Asesorado por: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 06 de MAYO del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

A Dios, mi apoyo constante, por acompañarme en cada paso de este recorrido y darme la fuerza para seguir adelante. También dedico este trabajo a mi valiente madre; esta tesis es fruto de tu amor, apoyo y dedicación a lo largo de mi trayectoria educativa. Tus consejos, tu dedicación y tu ejemplo constante han sido mi mayor iluminación. Tus esfuerzos diarios y cada muestra de afecto son joyas que siempre guardaré conmigo.

A mi amada esposa, Luz Marina, brindo este esfuerzo; tu compañía fue mi gran consuelo en tiempos de incertidumbre, y junto a nuestra pequeña Emily, en los momentos de alegría, eres la causa de mi alegría. Este logro es fruto del apoyo y amor que me das, reflejándome estabilidad. Gracias por ser mi apoyo en los tiempos de debilidad. Eres la armonía que guía mi camino y la calma en mis momentos difíciles, ayudándome a concretar mis metas.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, deseo rendir mi más humilde gratitud a Dios por su guía y apoyo por su guía inquebrantable en lo amplio de mi trayectoria académica. Su fortaleza ha sido un pilar fundamental cuando me siento débil, y me ha otorgado una vida llena de enseñanzas, momentos vividos y, sobre todo, bienestar.

Asimismo, me gustaría rendir homenaje a mis queridos padres, QEPD y DDG Julián Chino Roque y Delfina Ccalli Yapurasi, quienes, a lo largo de sus vidas, han inculcado en mí una firme base en el trabajo y el aprendizaje. El trabajo incansable y la dedicación para asegurarme una educación son un regalo que trasciende las palabras. Este logro es un testimonio concreto de su amor y dedicación, y me recuerda constantemente



la importancia del trabajo arduo y la educación en mi vida.

Agradezco sinceramente su apoyo incondicional, que ha sido fundamental para cumplir mis metas personales y educativas. Son ellos, con su apoyo y afecto, quienes me han inspirado a perseguir mis metas con firmeza, nunca permitiendo que las desgracias me desvíen de mi camino. Además, su respaldo material y económico me ha permitido concentrarme plenamente en mis estudios, garantizando que no abandonara mis aspiraciones.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
3.1.1. Antecedentes Internacionales.....	8
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	11



- 3.1.3. Antecedentes locales 13
- 3.2. BASES TEÓRICAS 16
 - 3.2.1. Clima organizacional. 16
 - 3.2.2. Importancia del clima organizacional en el sector financiero..... 18
 - 3.2.3. Teorías fundamentales relacionadas a clima organizacional. 22
 - 3.2.4. Dimensiones de clima organizacional. 25
- 3.3. MARCO CONCEPTUAL..... 28

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

- 4.1. HIPÓTESIS GENERAL 29
- 4.2. VARIABLES..... 29
- 4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 30

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

- 5.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN..... 32
- 5.2. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN 32
- 5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 32
- 5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 32
- 5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 32
- 5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 33
 - 5.6.1. Población..... 33
 - 5.6.2. Muestra 33
- 5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 34
 - 5.7.1. Técnica..... 34
 - 5.7.2. Instrumento. 34



5.8.	CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	34
5.8.1.	Confiabilidad.....	35
5.8.2.	Validez.....	36
5.9.	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS.....	36
5.10.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	36

CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	38
6.1.1.	Prueba de normalidad.....	38
6.1.2.	Niveles de Clima Organizacional.....	39
6.1.3.	Niveles de Estructura.....	41
6.1.4.	Niveles de Estructura.....	43
6.1.5.	Niveles de Estructura.....	45
6.1.6.	Niveles de Desafío.....	47
6.1.7.	Niveles de Relaciones.....	49
6.1.8.	Niveles de Cooperación y Toma de Decisiones.....	51
6.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	53
	CONCLUSIONES.....	59
	RECOMENDACIONES.....	62
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
	ANEXOS.....	70



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Teoría de Dos Factores..... 24

Tabla 2 Operacionalización de Variables 30

Tabla 3 Métricas de Fiabilidad..... 35

Tabla 4 Evaluación estadística para el nivel del clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024..... 37

Tabla 5 Comprobación de Normalidad..... 38

Tabla 6 Distribución de frecuencias para el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de clima organizacional..... 39

Tabla 7 Distribución de frecuencias para el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Estructura..... 41

Tabla 8 Distribución de frecuencias para el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Responsabilidad. 43

Tabla 9 Distribución de frecuencias para el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Recompensas. 45

Tabla 10 Distribución de frecuencias para el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Desafío..... 47

Tabla 11 Distribución de frecuencias para el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Relaciones. 49



Tabla 12 Distribución de frecuencias para el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Cooperación y toma de decisiones. 51



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Jerarquía de las Necesidades Humanas.....	23
Figura 2 Niveles de Clima Organizacional	39
Figura 3 Niveles de Estructura	41
Figura 4 Niveles de Responsabilidad	43
Figura 5 Niveles de Recompensas.....	45
Figura 6 Niveles de Desafío.	47
Figura 7 Niveles de Relaciones.....	49
Figura 8 Niveles de Cooperación y Toma de Decisiones.....	51



RESUMEN

El propósito de este estudio se centró en conocer el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Utilizando la técnica deductiva, se adoptó un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo y un diseño de investigación transversal no experimental. Utilizando criterios predeterminados, se eligieron veintiocho personas para la muestra. Con el programa informático SPSS, se analizaron los datos recogidos mediante el método de encuesta utilizando un cuestionario como instrumento. El 46,4% de los encuestados manifestaron estar «muy de acuerdo» con el clima organizacional. Un índice Alfa de Cronbach de 0,980 indica un buen nivel de consistencia interna con respecto a la fiabilidad del instrumento. La prueba estadística aplicada para evaluar el nivel de clima organizacional resultó en un valor de Chi-cuadrado de un p-valor de 0.006, lo que sugiere una asociación significativa en el clima organizacional de la Agencia llave de la Caja Cusco durante el año 2024, sin limitaciones en las frecuencias esperadas.

Palabras clave: Principio del formulario, Ambiente laboral, desempeño organizacional, satisfacción laboral.



ABSTRACT

The purpose of this study was to understand the organizational climate at the Cusco Municipal Savings and Credit Fund - Ilave Agency, Puno 2024. With a descriptive level and a non-experimental cross-sectional study design, a quantitative technique was used, utilizing the deductive method. Based on predetermined criteria, twenty-eight people were chosen for the sample. With the use of SPSS software, the data was analyzed after being gathered through the survey method utilizing a questionnaire as an instrument. 46.4% of those surveyed said they "strongly agree" with the organizational climate. A Cronbach's alpha coefficient of 0.980 indicated strong internal consistency with regard to the instrument's dependability. The statistical method used to evaluate the degree of organizational climate resulted in a Chi-square value of 0.006, suggesting a significant association with the organizational climate of the Ilave Agency of Caja Cusco during 2024, with no limitations on the expected frequencies.

Keywords: Work environment, organizational performance, job satisfaction.



INTRODUCCIÓN

La presente investigación, titulada Clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno, 2024, tiene como propósito describir el clima organizacional en esta entidad financiera, con el fin de comprender cómo las percepciones, actitudes y experiencias de los colaboradores en su entorno laboral afectan su desempeño y satisfacción. El clima organizacional, entendido como el conjunto de factores y condiciones percibidas por los empleados en su lugar de trabajo, es crucial en el sector financiero, ya que influye en aspectos clave como la productividad, la calidad del servicio y la retención de talento. La Caja Municipal de Cusco - Agencia llave, por su función de estimular el progreso económico local mediante servicios financieros, se beneficia al conocer y mejorar el clima organizacional, dado que esto puede incrementar la motivación y compromiso del personal, además de optimizar el servicio brindado a los clientes. Este estudio descriptivo se apoya en un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, lo que permitirá analizar y caracterizar el estado actual del clima organizacional en la agencia llave, identificando áreas clave para el desarrollo de estrategias que fortalezcan su ambiente laboral y contribuyan al cumplimiento de sus objetivos institucionales. En este sentido, la investigación se desarrolla en seis capítulos: El Capítulo I aborda el problema, incluyendo el planteamiento, la formulación y la justificación del estudio; el Capítulo II se centra en objetivos del estudio, tanto generales como específicos; el Capítulo III presenta el marco teórico referencial, abordando los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual; el Capítulo IV trata las hipótesis, incluyendo la general, la específica, las variables y la operacionalización de estas; el Capítulo V detalla el procedimiento metodológico



de la investigación, abarcando el enfoque, los métodos aplicados, el tipo y nivel de investigación, el diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, la confiabilidad y validez del instrumento, el procedimiento de manejo de datos y la contrastación de hipótesis; en último lugar, el Capítulo VI presenta los resultados y su discusión, seguidos de las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, el clima organizacional ha emergido como un aspecto fundamental para la eficacia y el éxito sostenido de las organizaciones en diversas industrias, particularmente en el sector financiero. Los estudios globales han establecido una correlación significativa entre un clima organizacional positivo y una serie de resultados beneficiosos, incluyendo una mayor satisfacción laboral, una mayor retención de empleados y una mejor calidad del servicio. Organizaciones que fomentan un ambiente de trabajo favorable suelen disfrutar de niveles elevados de compromiso y motivación entre sus empleados, lo cual se traduce en una mayor productividad y eficiencia operativa. Sin embargo, muchos bancos e instituciones financieras enfrentan dificultades en la gestión del clima organizacional debido a problemas como la falta de comunicación efectiva, una estructura jerárquica rígida, y sistemas de recompensas inadecuados. Estos problemas pueden resultar en una moral baja entre los empleados, una alta tasa de rotación y, en última instancia, en una disminución en la calidad del servicio proporcionado a los clientes. La capacidad para abordar y mejorar el clima organizacional se ha vuelto en una competencia crítica para las organizaciones que desean asegurar su competitividad en el



ámbito global, enfrentar desafíos en la retención de talento y asegurar la satisfacción de sus clientes.

En Perú, el clima organizacional en el sector financiero ha sido objeto de creciente atención por su incidencia directa en la eficiencia operativa y la satisfacción de los empleados. Las instituciones financieras nacionales han enfrentado retos significativos en la creación y mantenimiento de un ambiente de trabajo positivo. Las investigaciones han demostrado que problemas como una estructura organizacional poco clara, la falta de reconocimiento y recompensas adecuadas, y una comunicación interna deficiente contribuyen a un clima organizacional negativo. Este ambiente adverso puede llevar a una baja motivación entre los empleados, una alta tasa de rotación y un impacto negativo en el nivel de calidad del servicio al cliente. Para aumentar la productividad y la estabilidad operativa, estos problemas deben resolverse en Perú, ya que el sector bancario es esencial para la economía del país. La gestión eficaz del clima organizacional y las tácticas de mejora son claramente necesarias, ya que repercuten directamente en la satisfacción del cliente y en el éxito general de las instituciones financieras, además de en la retención y satisfacción de los empleados.

En la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, el clima organizacional se enfrenta a varios desafíos que impactan de forma significativa en la eficiencia y efectividad operativa de la agencia. A nivel local, se han identificado problemas críticos relacionados con la estructura organizacional, las recompensas, la comunicación interna y la cooperación entre empleados. La ausencia de claridad en la estructura organizacional genera confusión y desorganización, mientras que las deficiencias en el sistema de recompensas



afectan la inspiración y lealtad del personal. Además, la comunicación inadecuada y la ausencia de colaboración en la toma de decisiones entre departamentos contribuyen a un ambiente laboral negativo. Estos problemas no solo afectan la moral y la productividad de los trabajadores, sino que también tienen repercusiones en la calidad del servicio brindado a los usuarios, lo cual es fundamental para la competitividad de la agencia en la región de Puno. Mejorar el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave es esencial para optimizar el desempeño del personal, reducir la rotación y asegurar un servicio de alta calidad, fortaleciendo así la posición de la institución en el mercado local y garantizando su éxito a largo plazo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cómo es el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cómo es la estructura en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024?
- ✓ ¿Cómo es la responsabilidad en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024?
- ✓ ¿Cómo son las recompensas en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024?
- ✓ ¿Cómo es el desafío en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024?
- ✓ ¿Cómo son las relaciones en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024?



- ✓ ¿Cómo es la cooperación y toma de decisiones en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

en el nivel de servicio al cliente. Dada la importancia del sector bancario para la economía peruana, estos problemas deben solucionarse para impulsar la producción y la estabilidad operativa. Dado que tienen un impacto directo en la retención y la felicidad del personal, la satisfacción del cliente y el éxito general de las instituciones financieras, es obvio que se requieren estrategias eficaces de gestión y mejora del clima organizativo. Maslow argumenta que las necesidades básicas y de auto-realización influyen en la motivación, mientras que Herzberg separa los factores motivacionales que impulsan la efectividad de los factores de higiene en la prevención de la insatisfacción (Herzberg, 1966). Estos conceptos son cruciales para analizar cómo las dimensiones del clima organizacional, como la estructura, la responsabilidad, las recompensas, el desafío, las relaciones interpersonales, y la cooperación y toma de decisiones, impactan en la moral y el rendimiento de los empleados en un contexto específico como el de una caja municipal. Investigaciones previas han demostrado que un clima organizacional positivo contribuye a una mayor retención de talento y a una mejor calidad del servicio al cliente (Katzenbach & Smith, 1993). En consecuencia, esta investigación busca aplicar estos principios teóricos al contexto local, entregando una base firme para la evaluación y la mejora del ambiente laboral en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, con el objetivo de optimizar su funcionamiento y su competitividad en el mercado regional.



La justificación práctica de esta investigación sobre el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave radica en la necesidad de mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del personal, elementos críticos para el triunfo y la viabilidad a largo plazo de la institución. Un análisis detallado del clima organizacional permitirá identificar áreas problemáticas específicas, como deficiencias en la estructura organizacional, sistemas de recompensas inadecuados, y problemas en la comunicación y cooperación entre los empleados. Estos hallazgos son esenciales para desarrollar e implementar estrategias efectivas que optimicen el ambiente laboral, aumentando así dedicación e inspiración de los empleados. El mantenimiento de una posición dominante en el mercado local depende de la prestación de un excelente servicio al cliente, en el que influye positivamente la mejora del clima organizativo, además del aumento de la felicidad y la retención de los empleados. El trabajo ofrece un sólido apoyo para la toma de decisiones y la aplicación de mejoras realistas que pueden conducir a un aumento de la eficiencia operativa, un ahorro de costes derivados del desgaste del personal y una mejora de la reputación de la institución al abordar estos retos de forma metódica y basada en pruebas. Así, al proporcionar estrategias tangibles para maximizar el rendimiento organizativo y fortificar la posición de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave en la región de Puno, esta investigación ofrece un valor práctico sustancial.

La razón metodológica del estudio radica en la selección de un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal para analizar el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave. La aplicación de un enfoque cuantitativo permite una evaluación objetiva y



sistemática de las percepciones y actitudes de los empleados mediante la recolección de datos numéricos que facilitan el análisis estadístico. Este enfoque es particularmente adecuado para identificar patrones y correlaciones entre las dimensiones del clima organizacional, como estructura, responsabilidad, recompensas, desafío, relaciones, y cooperación y toma de decisiones. El diseño no experimental de corte transversal se selecciona porque permite la observación del fenómeno en un solo instante en el tiempo, proporcionando una instantánea precisa del clima organizacional sin interferir en el entorno natural de la organización. Esta metodología es efectiva para evaluar la situación actual y suministrar información esencial para el desarrollo de estrategias de mejora. El uso de encuestas estructuradas con escalas de Likert garantiza que los datos recogidos sean estandarizados y comparables, lo que facilita la identificación de áreas críticas y el desarrollo de intervenciones específicas basadas en evidencia. En suma, la metodología seleccionada asegura un análisis riguroso y detallado del clima organizacional, ofreciendo una base sólida para la implementación de mejoras prácticas en la institución e impulsando la expansión del conocimiento en la disciplina de gestión organizacional.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Conocer el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Describir la estructura en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.
- ✓ Conocer la responsabilidad en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.
- ✓ Conocer las recompensas en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.
- ✓ Analizar el desafío en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.
- ✓ Describir las relaciones en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.
- ✓ Analizar la cooperación y toma de decisiones en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Coquendo y Salvatierra (2024) Este estudio analiza el clima organizacional en el Banco FIE S.A. y su influencia en la eficiencia laboral de los gobiernos de créditos durante los años 2019 y 2020. La investigación busca evaluar el estado del el ambiente empresarial y su efecto en el rendimiento en el trabajo con el propósito de proponer mejoras que incrementen la satisfacción de trabajo y la eficacia en la realización de las metas. La fundamentación filosófica del analisis se fundamenta en la relevancia del ambiente laboral para la eficiencia productiva de los trabajadores. En cuanto a la justificación práctica, se nota que el ambiente laboral en el Banco FIE no es favorable, lo que afecta negativamente la satisfacción y el desempeño de los oficiales de crédito, repercutiendo en la expansión de la aplicación de préstamos.

Chiluisa (2023) El propósito esencial de este estudio fue establecer cómo el ambiente en el trabajo incide en el grado de ansiedad en el trabajo de los trabajadores de un hospital en Santo Domingo, Ecuador. La investigación se basó en una perspectiva cuantitativa con un desarrollo longitudinal no experimentado de conexión causal sin experimentación, dentro de un marco



básico. El grupo propuesta abarcó 250 empleados, de los que se eligió una selección de 108 empleados. Se empleó un formulario para la recopilación de información que valoraba tanto el ambiente de trabajo como la ansiedad en el trabajo. Los análisis estadísticos, realizados mediante regresión logística, revelaron un valor de chi-cuadrado de 22.471 y un p-valor de 0.000, inferior a 0.05. El coeficiente de Nagelkerke fue de 0.389, indicando que el ambiente de trabajado incide en el 38.90% de la ansiedad en el trabajo. Así, se aceptó la hipótesis propuesta, concluyendo que el ambiente empresarial tiene un impacto considerable en la ansiedad en el trabajo, y estos resultados se alinean con hallazgos de investigaciones previas.

Cevallos (2023) El estudio tuvo como objetivo identificar la conexión de la administración responsable y el ambiente corporativo en un centro educativo del cantón Quevedo. Se utilizó un desarrollo no experimentado de correlación descriptiva con una perspectiva de extensión. La muestra estuvo compuesta por 60 profesores que fueron sometidos a una encuesta de 48 objetivos de nivel Likert de acuerdos, incluyendo los factores de Desarrollo Directo y Ambiente empresarial. Ellos datos fueron analizados utilizando el programa SPSS para analizar el vínculo de los aspectos de autoestima, participación en el trabajo, control, atención y circunstancias de trabajo. Los resultados mostraron una conexión relevante dentro estos dos factores es notable ($p=0.006, 0.350$), esto corroboró la teoría propuesta. En términos generales, La Administración Supervisora recibió una calificación de Agradable (100%), en cambio, el Ambiente empresarial fue clasificado como Normal (68%). No obstante, al examinar los aspectos de manera individual, los resultados ofrecieron una visión más detallada.



Carrillo y Bolívar (2023) El estudio, de orientación cuantitativa y descriptiva-correlacional, empleó un diseño no experimentado - comparativo para explorar cómo se puede optimizar el ambiente de trabajo y la conformidad en el trabajo en la Vicerrectoría de Desarrollo y Ampliación de una institución educativa estratégica de Colombia. El conjunto muestral fue la misma que la comunidad total, formada por 70 personas. Los hallazgos indicaron que elementos como el género, la edad, la antigüedad y el sueldo impactan en el ambiente de trabajo y la felicidad de los trabajadores, resaltando que el incentivo está estrechamente relacionado con el ambiente de la organización. Se notó que la amplitud de expresión y el permiso a la colaboración son fundamentales para generar un entorno favorable. Además, el 72% del personal es femenino y menor de 50 años, y el 81.4% lleva a cabo su labor con fervor. Respecto a la felicidad en el trabajo, el 55.7% de los trabajadores se perciben complacidos con el servicio justo e igualitario de sus supervisores. Se concluye que es esencial realizar estudios continuos para preservar un entorno eficiente y sano en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión.

Romero et al. (2023) La investigación se centró en evaluar el ambiente de la organización en la Registraduría Nacional del Estado Civil, con la meta de identificar los elementos que inciden en el ambiente de trabajo, determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores y formular una iniciativa de optimización para la organización. Se utilizó una metodología combinada con un desarrollo detallado, utilizando herramientas como la IMCOC y el S21/26 de Meliá, además de la observación directa, en un grupo de 9 individuos. Los hallazgos indicaron que más de la mitad de los empleados se encuentran



complacidas con su sueldo y el reconoció que se obtienen de sus supervisores por su rendimiento en el trabajo.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Izquierdo (2024) En la investigación su propósito fue establecer la correlación del ambiente en el trabajo y el rendimiento empresarial de los empleados en una compañía avícola dentro de la industria alimentaria. El análisis se basó en referencias teóricas sobre ambiente académico y rendimiento de trabajo utilizando los factores propuestos por Pérez (2000) y Natalia (2019). La metodología fue clasificada como sin experimentación, con un desarrollo interseccional y correlativo. El grupo de estudio consistió en 65 representantes, para quienes se aplicó una población seleccionada. La herramienta de recolección de datos constó de 82 preguntas relacionadas con el elemento ambiente empresarial y 11 cuestiones relacionadas con el rendimiento de trabajo. Los hallazgos evidenciaron un factor correlacional de Rho Spearman = 0.760, indicando que hay un vínculo significativo del ambiente de la empresa y el desempeño laboral del trabajador en la empresa avícola.

Taipe y Rojas (2023) En la Agencia de Caja Arequipa, se observó una reducción en el rendimiento de los trabajadores, supuestamente debido a dificultades en el entorno de trabajo. Por ello, el objetivo general del estudio fue identificar la conexión del ambiente laboral de la organización y el rendimiento de trabajo de los empleados en el área de créditos de dicha agencia. El estudio optó por una metodología cuantitativa, con un desarrollo no experimentado y de corte extensivo, y se desarrolló a nivel descriptivo y correlacional, siendo de tipo básica. La comunidad y la muestra se compusieron de 50 trabajadores, escogidos a través de muestreo censal. La recopilación de información se llevó



a cabo a través de un test a escala y la información obtenida fue validada por especialistas y puesta a test con el índice de Cronbach para su seguridad. Luego del estudio de las informaciones, se determinó que el ambiente empresarial de la organización mantiene una correlación directa, modesta y relevante con el rendimiento en el trabajo de los empleados.

Tiza (2023) El objetivo de la conexión fue determinar la vinculación del ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo de los profesores del citado instituto. El problema de investigación se centró en examinar la relación entre el ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo en este contexto específico. La estrategia empleada fue de naturaleza correlacional-descriptiva, con una perspectiva descriptiva y una estructura abierta. La comunidad y muestra incluyeron a 25 docentes, que fueron todos los miembros del personal docente en el instituto. Se utilizaron evaluaciones y estudios siendo métodos y herramientas para la recopilación de datos. Los hallazgos estadísticos señalaron que el ambiente laboral de los profesores del Centro de Formación Superior Técnico Público Carlos Laborde, tiene un impacto directo y positivo.

Mendoza (2023) Esta investigación su propósito fue establecer el nivel de correlación entre el ambiente en el trabajo y el rendimiento administrativo de los empleados de la citada entidad municipal. Para realizar dicho análisis, se utilizó un método numérico, con un desarrollo no experimentado, nivel de conexión y corte interseccional. La metodología empleada fue la pregunta, y el formulario actuó como herramienta para la recopilación de información, la misma que se empleó a 34 trabajadores seleccionados mediante un ensayo no aleatorio. Los hallazgos revelaron una conexión inmediata y moderadamente a favor a través de los elementos en análisis, con un nivel de conexión moderado,

con un valor p de 0.004 ($p < 0.05$) y un coeficiente Rho de 0.476. En conclusión, el estudio reveló que un mejor clima organizacional está asociado con un aumento en el rendimiento en el trabajo de los empleados del municipio de estudio.

Escudero (2023) La finalidad del estudio fue entender el ambiente laboral y determinar su impacto en la complacencia en el trabajo de los trabajadores de la unidad de estudio. El estudio fue de tipo descriptivo-explicativo y empleó un muestreo de criterios sin probabilidades, con un grupo y conjunto muestral de 45 empleados de la organización. Para el estudio de los datos se emplearon indicadores estadísticos y niveles no medibles, como cifras y niveles, procesadas con el aplicativo SPSS se pueden lograr informes más detallados. La investigación pretende servir como referencia para el desarrollo de estrategias de administración y control en el interior de la organización, así como para optimizar los procedimientos dentro de la valoración periódica del rendimiento en el trabajo. Ellos resultados indicaron que el ambiente laboral en la Unidad Ejecutora 401 Salud Alto Mayo es deficiente y repercute de manera adversa en la conformidad en el trabajo de sus empleados.

3.1.3. Antecedentes locales

Mamani (2024) La finalidad de la investigación es establecer la correlación del ambiente empresarial y el agrado en el trabajo de los empleados profesionales de enfermería en la central de esterilización de un hospital en Puno. La metodología empleada es del tipo hipotético-deductivo, con un enfoque aplicado, desarrollo no experimentado, escala interseccional y asociado. La comunidad total está compuesta de 50 expertos en asistencia médica que laboran en la central de esterilización, y la muestra estará conformada por los



mismos 50 enfermeros. A través de la recopilación de información se empleará el método de preguntas, con los instrumentos del inventario de ambiente de empleabilidad y el test de agrado en el trabajo, creado por la psicóloga Sonia Palma. Los datos se procesarán y analizarán utilizando el programa Excel para cálculos y el aplicativo SPSS, utilizando el factor de Spearman para analizar el vínculo de los factores en análisis utilizando los elementos en análisis.

Monasterio y Gildres (2023) El objetivo principal del estudio fue identificar la correlación desde la ansiedad en el trabajo y el ambiente empresarial de los trabajadores del Municipio de estudio. La investigación se enmarca en un método numérico, con una estructura no experimentada, de correlación y extensivo. La población de estudio fue de 114 empleados municipales, a los cuáles se les entregaron cuestionarios verificados por especialistas en el campo y con confiabilidad calculada mediante el factor Alfa de Cronbach, que resultó excelente. Los hallazgos indicaron que el 36% de los participantes en la encuesta mostró un grado medio de ansiedad, el 30.7% un grado elevado y el 33.3% un grado reducido. En cuanto al clima organizacional, el 39.5% lo categorizó como de bajo nivel, el 32.5% como de óptimo nivel y el 28.1% como de grado medio. La investigación resultó que hay una correlación potente y opuesta acerca de la ansiedad en el trabajo y el ambiente empresarial, evidenciada por un grado de importancia de 0.003, inferior a 0.05, y un factor de Spearman de -0.776. Esto indica que, a mayor grado de ansiedad en el trabajo, más baja es la percepción del clima organizacional.

Luna (2023) El objetivo de este estudio fue identificar la correlación del ambiente laboral y el acompañamiento pedagógico en instituciones educativas públicas de dicha provincia. El estudio se enmarca dentro de una perspectiva



cuantitativa, utilizando un desarrollo no experimentado y una estructura de asociación. La comunidad de análisis fue compuesta por 100 profesores de centros educativos públicos en la comunidad de Chucuito, y el conjunto muestral fue idéntica al grupo poblacional, empleando una prueba de experimento. La recopilación de información se realizó mediante el uso de una encuesta con cuestionarios específicos sobre clima organizacional y acompañamiento pedagógico, los cuales fueron confirmados y sujetos a evaluaciones de seguridad. Los hallazgos mostraron un vínculo directo, positivo y relevante dentro los aspectos estudiados, corroborada por un índice de Spearman de $r = 0.762$ y un valor p de 0.000 , indicando así una fuerte relación situación favorable del ambiente laboral y la asistencia pedagógica.

Ajalli (2023) con el propósito de establecer la correlación del ambiente de trabajo y el rendimiento en el trabajo en empresas de depósito temporal en Desaguadero, Puno. Utilizando una metodología observacional, prospectiva, transversal y analítica, con una metodología sin experimentación, el estudio incluyó una selección de 8 de las 15 compañías en el sector, seleccionadas por conveniencia. Se aplicaron encuestas con cuestionarios para medir ambas variables. Los resultados indicaron significancia estadística con valores de p para clima organizacional y rendimiento laboral (0.048), comportamiento laboral (0.044), desarrollo del recurso humano (0.034), y competencia genérica (0.024), mientras que la competencia técnica mostró un valor de p de 0.810 . Estos hallazgos sugieren que una mejora en el clima organizacional está positivamente relacionada con un mayor rendimiento en el trabajo. Para finalizar, con un límite de falsedad del 5%, se corrobora una conexión efectiva y relevante de las variables estudiadas. Se recomienda continuar fortaleciendo el ambiente de



trabajo y el rendimiento en el trabajo en estas compañías, especialmente en áreas como rendimiento, comportamiento laboral, desarrollo de capacidades, y competencias genéricas y técnicas, ya que una mejora en el ambiente empresarial favorece un rendimiento laboral superior.

Cáceres y Quispe (2023) desarrollaron la investigación titulada "*Atmosfera laboral y tensión en los empleados de la Clínica II-1 llave, Puno - 2023*", su propósito era establecer la correlación dentro del ambiente laboral y el estrés en el personal del Hospital II-1 en llave, Puno. La investigación, adoptando una perspectiva numérica, fundamental, detallado y de desarrollo de correlación, utilizó encuestas para recolectar datos de una selección de 121 empleados del hospital. Se utilizaron dos herramientas: uno con 34 factores para evaluar el ambiente laboral y adicional con 26 factores a fin de evaluar el estrés. Se examinó la asociación de los factores empleando el test de evaluación de Rho de Spearman, que mostró una significancia estadística menor a 0.05 ($p = 0.000$). Los hallazgos señalan que hay una conexión relevante del ambiente empresarial y el estrés en los trabajadores del Hospital II-1 llave. En conclusión, el estudio confirma que existe un vínculo relevante entre el ambiente laboral con el nivel de estrés experimentado por los trabajadores del hospital.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Clima organizacional.

Concepto:

El clima organizacional, según Robbins y Judge (2020), es " la visión conjunta que los trabajadores poseen sobre sí mismos y sobre el ambiente de trabajo de su entidad, incluyendo elementos como la autoridad, la interacción comunicativa, las relaciones laborales y la motivación" (p.112).



"El ambiente en el trabajo es el grupo de pareceres y posturas de los integrantes de la entidad en relación a su ambiente de trabajo, el cual incluye la estructura, el liderazgo y las relaciones interpersonales" (Schein, 2017, p.85).

" El clima organizacional se entiende como el patrón de pareceres que los integrantes de la entidad tienen acerca de las estrategias, técnicas y procesos que influyen en su vivencia en el lugar de trabajo" (Cooke & Lafferty, 1989, p. 47).

"El ambiente laboral es el grupo de pareceres de los trabajadores acerca del entorno laboral, que afecta su comportamiento, satisfacción y desempeño dentro de la organización" (Farr & Topping, 1993, p. 102).

"El clima organizacional es el estado emocional predominante en la organización, que se manifiesta en la manera en que los trabajadores se relacionan, se comunican y se sienten en relación con sus roles y el entorno laboral" (Goleman, 2006, p. 89).



3.2.2. Importancia del clima organizacional en el sector financiero.

El clima organizacional hace referencia a las conclusiones y posturas que los trabajadores poseen respecto a su entorno laboral. Es el grupo de atributos que hacen única a una entidad y influyen íntimamente en su conducta y desempeño de sus miembros. En el sector financiero, donde se manejan grandes volúmenes de datos, dinero y responsabilidades que requieren precisión y confianza, el clima organizacional juega un rol vital en la consecución de las metas empresariales y en la generación de un entorno que promueva tanto la eficiencia como la felicidad de los trabajadores.

1. Impacto en la Productividad y Desempeño Laboral.

En el ámbito financiero, la eficiencia y el desempeño son factores esenciales para la competitividad de las organizaciones. Un buen clima organizacional promueve un ambiente donde los trabajadores se sienten estimulados y comprometidos con su trabajo. En este contexto, los empleados son más propensos a cumplir con sus metas de productividad, mejorar la excelencia del trato que brindan a los consumidores y favorecer el desarrollo de la empresa la empresa. Un clima organizacional positivo puede incentivar la cooperación entre los trabajadores y generar una atmósfera de confianza, lo que reduce errores y aumenta la efectividad.

Los bancos, cooperativas de ahorro y crédito, aseguradoras, y otras instituciones financieras operan en un entorno de alta presión, donde los empleados necesitan mantener altos niveles de precisión y atención al detalle. Un ambiente de trabajo saludable minimiza el estrés y fomenta el bienestar, permitiendo a los empleados concentrarse en sus tareas y mejorar su rendimiento general.



2. Reducción de la Rotación de Personal.

El sector económico se destaca por su alta competitividad en cuanto a captación y conservación de talento. Un ambiente dentro de la organización positivo puede ser un factor decisivo en la retención de empleados. Si los trabajadores perciben que la organización valora su bienestar, se sienten más leales y satisfechos en sus roles, lo que disminuye la probabilidad de rotación de personal. En un sector como el financiero, donde los procesos y las regulaciones son complejos, la rotación de personal puede resultar costosa, tanto en términos de tiempo como de recursos invertidos en la formación de nuevos empleados.

Además, un clima organizacional negativo puede generar tensiones, conflictos y desmotivación, lo que lleva a una mayor rotación de personal. Esto, a su vez, afecta la estabilidad de la organización, incrementa los costos operativos y deteriora la excelencia del atención brindado a los consumidores, ya que los nuevos empleados requieren tiempo para adaptarse y adquirir experiencia.

3. Mejora de la Satisfacción del Cliente.

El clima organizacional no solo influye en los empleados, sino que también influye directamente en el agrado del consumidor. En el ámbito económico, el servicio al usuario es un elemento crucial para el triunfo. Si los empleados están satisfechos con su ambiente laboral, son más propensos a proporcionar un servicio de mayor calidad, a ser más atentos y a tener una actitud más proactiva al resolver problemas de los clientes.

Un ambiente laboral positivo genera un ciclo de retroalimentación en el que los empleados motivados y comprometidos están mejor preparados para interactuar con los clientes, ofreciendo un servicio más eficaz y mejorando la



imagen de la organización. Esto es especialmente importante en el sector financiero, donde la confianza y la reputación son elementos críticos para mantener la lealtad del cliente y atraer nuevos negocios.

4. Facilita la Innovación y Adaptación al Cambio.

El sector financiero se encuentra en permanente cambio, propulsado por progresos estratégicos y transformaciones regulatorias. En este contexto, las instituciones financieras necesitan adaptarse rápidamente para mantenerse competitivas. Un clima organizacional que fomente la conversación franca, a estos cambios.

Un ambiente de trabajo donde se promueve la colaboración y se valora la opinión de todos los niveles jerárquicos facilita que los pensamientos se desplazan de forma más abierta y más libertad, promoviendo la innovación. Además, un clima organizacional que apoya la capacitación constante y el crecimiento laboral permite que los empleados estén mejor equipados para afrontar los desafíos que plantea la evolución del sector.

5. Mejor Salud Mental y Reducción del Estrés Laboral.

El clima organizacional también impacta el bienestar emocional de los empleados. En el sector financiero, las altas exigencias laborales, la presión por alcanzar metas y la complejidad de las tareas pueden generar altos niveles de estrés. Un buen clima organizacional, caracterizado por el apoyo de los superiores, la equidad en el trato, el reconocimiento y la oportunidad de armonizar la vida profesional e íntima, puede mitigar los efectos del estrés y contribuir a un mejor bienestar emocional.

Las instituciones financieras que promueven un ambiente de trabajo saludable son más propensas a contar con empleados comprometidos, con



menores tasas de absentismo y con una mejor disposición para afrontar los retos diarios. De esta manera, el bienestar psicológico y la satisfacción laboral están estrechamente ligados al clima organizacional, lo que resulta en un incremento del desempeño y una reducción de incidencia de problemas relacionados con el estrés laboral.

6. Cumplimiento de Normativas y Ética Organizacional.

El sector financiero está altamente regulado, y el cumplimiento de normativas y la ética organizacional son pilares fundamentales. Un clima organizacional que refuerce los valores éticos y la transparencia puede ayudar a prevenir comportamientos indeseados, como fraudes o malas prácticas que puedan dañar la reputación de la institución.

Cuando los empleados perciben que la organización fomenta un ambiente ético y de integridad, es más probable que actúen de manera responsable, cumplan con las normativas y eviten riesgos innecesarios. Esto es crucial en un entorno donde las decisiones financieras pueden tener consecuencias de gran alcance tanto para la organización como para sus clientes.

7. Fomento del Liderazgo y Trabajo en Equipo.

El liderazgo efectivo en el sector financiero está directamente relacionado con el clima organizacional. Los líderes que promueven una cultura de apoyo, que inspiran a sus equipos y que gestionan con transparencia y empatía, contribuyen a un clima organizacional positivo. Esto, a su vez, Promueve el esfuerzo colaborativo y la colaboración entre los empleados, lo que es esencial para el éxito en un sector que depende de la coordinación y el esfuerzo colectivo.

En instituciones financieras, donde los departamentos interconectados deben trabajar juntos (como el departamento de créditos, auditoría interna,



atención al cliente y gestión de riesgos), un buen clima organizacional coopera y comparte conocimientos a través de los equipos, lo que resulta en una mayor eficiencia y mejores resultados globales.

Conclusión:

El ambiente laboral en el ámbito financiero es esencial para el triunfo a largo plazo de las instituciones. Afecta directamente la productividad, la retención de empleados, la complacencia del consumidor, la habilidad para realizar tareas de innovación y el cumplimiento de normativas. Un ambiente laboral favorable no solo potencia el rendimiento de los trabajadores, sino que además fortalece la reputación de la institución, lo que resulta crucial en un sector donde la confianza es un activo esencial. Por lo tanto, invertir en la mejora del clima organizacional es una táctica fundamental para las compañías económicas que aspiran a preservar su competitividad y sostenibilidad en un entorno en constante cambio.

3.2.3. Teorías fundamentales relacionadas a clima organizacional.

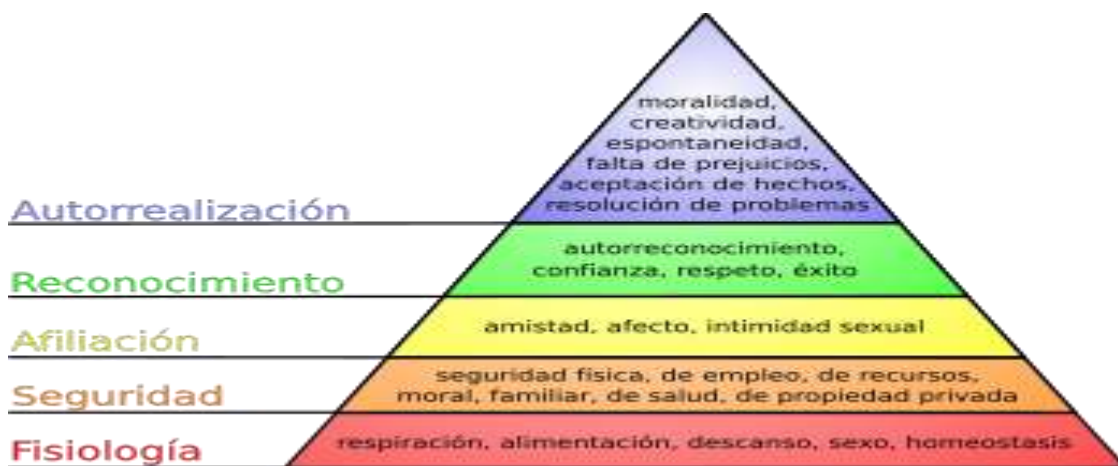
a) Teoría de necesidades humanas de Maslow.

Tal teoría propuesta en 1943 por el mencionado autor Abraham Maslow, es fundamental para comprender tanto la inspiración como la conducta humana en el contexto organizacional. Maslow jerarquiza las exigencias personales en una estructura de cinco escalones, desde las más elementales hasta las más sofisticadas, En la base de la pirámide están las necesidades fisiológicas, que incluyen la alimentación, el agua y el refugio. Una vez satisfechas estas necesidades básicas, los individuos buscan cumplir las necesidades de seguridad, como la estabilidad financiera y la protección contra el peligro. El tercer nivel está compuesto por las necesidades sociales, que abarcan la pertenencia y el amor, como las relaciones interpersonales y el sentido de

comunidad. A continuación, se encuentran las demandas de respeto, que comprenden el cuidado personal y la aceptación de los otros. Después de esto, en el punto más alto de la estructura, se ubica la exigencia de autosuficiencia, que se refiere al deseo de alcanzar el potencial completo y lograr la realización personal a través de la creatividad, el aprendizaje y el crecimiento personal (Maslow, 1943).

Figura 1

Jerarquía de las Necesidades Humanas



Nota: Teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow

Esta teoría es relevante para el clima organizacional porque proporciona un marco para entender cómo las necesidades individuales influyen en el comportamiento y el estímulo de los trabajadores. En un espacio de trabajo, cubrir estos requisitos puede potenciar el ambiente en el trabajo, al promover un entorno en el trabajo que respalda la seguridad y el crecimiento único de los trabajadores. La teoría sugiere que, para motivar a los empleados y mejorar su rendimiento, las organizaciones deben atender no solo las necesidades básicas, sino también las demandas de protección, socialización, autoestima y autosatisfacción.

b) Teoría de motivación-higiene de Herzberg.

La Filosofía de Motivación-Higiene, además denominada Concepto de dos aspectos por Frederick Herzberg, desarrollada en 1959, ofrece una perspectiva distintiva sobre cómo las condiciones del trabajo afectan la conformidad y la motivación de trabajo. Herzberg identifica dos clases principales de elementos que influyen en la motivación de los trabajadores: los elementos motivadores y los elementos higiénicos.

Tabla 1

Teoría de Dos Factores

Los Factores de Herzberg	
Factores Motivacionales (De Satisfacción)	Factores de Higiene (De Insatisfacción)
Contenido del cargo (como se siente el individuo en relación a sus cargo)	Contexto del cargo (cómo se siente el individuo en relación condiciones de la empresa)
1. El trabajo en sí.	1. Las condiciones de trabajo
2. Realización	2. Administración de la empresa
3. Reconocimiento	3. Salario
4. Progreso profesional	4. Relaciones con el supervisor
5. Responsabilidad	5. Beneficios y servicios sociales

Nota: Resultado de Molina (2009)

Los elementos motivadores están vinculados con el ámbito laboral y son intrínsecos a la tarea misma. Incluyen el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, las oportunidades de crecimiento y la responsabilidad. Estos elementos pueden incrementar la felicidad y el incentivo a medida que se encuentran situados, pero su falta no obligatoriamente provoca descontento;



más bien, su presencia contribuye a una mayor satisfacción laboral y motivación intrínseca.

En cambio, los elementos de higiene están vinculados con el ambiente laboral y son extrínsecos a la tarea. Incluyen las condiciones de trabajo, el salario, la política de la compañía, los vínculos académicos y la seguridad en el empleo. Aunque estos factores no contribuyen directamente a la satisfacción y la motivación cuando están presentes en niveles adecuados, su ausencia puede provocar insatisfacción y descontento. Los factores de higiene son cruciales para prevenir la insatisfacción, pero no necesariamente motivan a los empleados por sí mismos.

La teoría de Herzberg es útil para entender el clima organizacional porque resalta la relevancia de establecer un entorno laboral que no solo prevenga la insatisfacción a través de factores de higiene adecuados, sino que también motive a los empleados mediante la provisión de factores motivacionales. Un clima organizacional positivo se fomenta al abordar tanto los factores de higiene como los motivacionales, creando un entorno donde los trabajadores se sientan apreciados e incentivados a aportar con su mejor desempeño (Herzberg, 1959).

3.2.4. Dimensiones de clima organizacional.

Según Robbins y Judge (2020), las dimensiones del clima organizacional son fundamentales para comprender qué perciben y viven los trabajadores en su ambiente laboral. A continuación, se desarrollan estas dimensiones según la perspectiva de los autores:

1. Estructura: El aspecto de organización en el ambiente corporativo hace referencia a la uniformidad y la asignación de tareas, responsabilidades y jerarquías dentro de la organización. Robbins y Judge (2020) destacan que



una estructura organizacional bien definida proporciona un marco claro para las tareas y responsabilidades de los empleados, lo que facilita la coordinación y la eficiencia. La estructura debe tener la adecuada flexibilidad para ajustarse a las modificaciones, pero también lo suficientemente estable para mantener la coherencia y la previsibilidad en las operaciones diarias.

- 2. Responsabilidad:** En el contexto del clima organizacional, la responsabilidad hace referencia al nivel en el que los trabajadores sienten que tienen el control y la autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo. Robbins y Judge (2020) señalan que un clima organizacional que fomenta la responsabilidad empodera a los empleados al permitirles asumir la propiedad de sus tareas y decisiones, lo que a menudo conduce a una mayor satisfacción y motivación. La percepción de responsabilidad también puede influir en la visión de acuerdo e igualdad en el contexto del lugar de trabajo.
- 3. Recompensas:** La dimensión de recompensas abarca los incentivos y beneficios que los empleados reciben en reconocimiento a su desempeño y contribución. Según Robbins y Judge (2020), Las gratificaciones podrían ser palpables, como sueldos y incentivos, o inmateriales, como el distinguido y las posibilidades de crecimiento profesional. Un sistema de recompensas efectivo alinea los objetivos de los trabajadores en relación con las metas de la organización, motivando a los empleados a alcanzar altos niveles de desempeño.
- 4. Desafío:** La dimensión del desafío se refiere al grado en que el trabajo es percibido como interesante, estimulante y capaz de proporcionar oportunidades de desarrollo personal y profesional. Robbins y Judge (2020) destacan que un entorno laboral que ofrece desafíos adecuados mantiene a



los empleados comprometidos y motivados, ya que les permite utilizar y desarrollar sus habilidades y competencias. El desafío en el trabajo también está relacionado con la percepción de la importancia y el impacto del trabajo en los objetivos organizacionales.

5. Relaciones: Las relaciones dentro del clima organizacional se refieren al nivel de las relaciones entre los trabajadores y entre los trabajadores y los líderes. Robbins y Judge (2020) enfatizan que un clima organizacional positivo está caracterizado por relaciones laborales saludables, que incluyen la cooperación, la comunicación abierta y el respeto mutuo. Las buenas relaciones interpersonales pueden mejorar la satisfacción laboral y promover un entorno laboral colaborativo y de respaldo.

6. Cooperación y Toma de Decisiones: Esta dimensión abarca el grado en que los empleados colaboran entre sí y participan en el desarrollo de decisiones tomadas. Robbins y Judge (2020) argumentan que un entorno organizacional que fomenta la cooperación y permite la implicación en la decisión de fortalece el compromiso y la cohesión del equipo. La cooperación efectiva y la inclusión en las decisiones pueden llevar a una mayor satisfacción y a una mejor alineación con los objetivos organizacionales, ya que los empleados se sienten valorados y escuchados.



3.3. MARCO CONCEPTUAL.

Adaptabilidad: Capacidad de una organización o de sus colaboradores para ajustarse a cambios en el entorno interno o externo, permitiendo una respuesta efectiva ante nuevas condiciones o desafíos.

Ambiente Laboral: Grupo de circunstancias personales, económicas y mentales donde los trabajadores se encuentran desarrollan sus actividades, influyendo en su bienestar, productividad y satisfacción dentro de la organización.

Capital Humano: Sistema de destrezas, saberes, vivencias y habilidades que los trabajadores tienen y que aportan al rendimiento y valor de una empresa.

Cultura Organizacional: Grupo de principios, convicciones y reglas que todos los integrantes de una empresa encuentran y que orientan su conducta cohesionando los objetivos y la identidad corporativa.

Eficiencia Operativa: Habilidad de una entidad para incrementar al máximo sus rendimientos minimizando los recursos empleados, logrando un equilibrio entre productividad y costos operativos.

Motivación: Factores internos o externos que estimulan y orientan la conducta de los trabajadores en la consecución de objetivos de la organización y personales, influyendo en su desempeño y compromiso.

Retención de Talento: Técnicas y procedimientos que la entidad aplica para conservar a sus trabajadores esenciales, reduciendo la rotación laboral y asegurando la continuidad del conocimiento y experiencia.

Satisfacción Laboral: Nivel de conformidad y bienestar que experimentan los empleados en su trabajo, influenciado por factores como condiciones de trabajo, reconocimiento, crecimiento y relaciones interpersonales.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- ✓ Existe buen clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.

4.2. VARIABLES

Variable de la investigación

Clima organizacional

Dimensiones:

- ✓ Estructura
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Recompensas
- ✓ Desafío
- ✓ Relaciones
- ✓ Cooperación y toma de decisiones

4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Clima Organizacional Definición: Según Robbins (2020), es "la percepción compartida que los empleados tienen sobre el ambiente de trabajo de su organización, incluyendo aspectos como el liderazgo, la comunicación, las relaciones laborales y la motivación"	1.1. Estructura	1.1.1. Claridad de la jerarquía 1.1.2. Acceso a los recursos necesarios 1.1.3. Definición de roles 1.1.4. Normas y procedimientos claros	Encuesta Cuestionario
	1.2. Responsabilidad	1.2.1. Autonomía en las tareas diarias 1.2.2. Toma de decisiones operativas 1.2.3. Responsabilidad personal por los resultados 1.2.4. Delegación de tareas	
	1.3. Recompensa	1.3.1. Satisfacción con los incentivos 1.3.2. Reconocimiento por el esfuerzo 1.3.3. Oportunidades de bonificación 1.3.4. Equidad en las recompensas	
	1.4. Desafío	1.4.1. Nivel de reto en el trabajo 1.4.2. Oportunidades de desarrollo profesional 1.4.3. Diversidad de tareas 1.4.4. Superación de obstáculos	
	1.5. Relaciones	1.5.1. Comunicación abierta con superiores	



- 1.5.2. Relaciones interpersonales saludables
- 1.5.3. Resolución de conflictos
- 1.5.4. Respeto entre colegas
- 1.6. Cooperación y toma de decisiones
 - 1.6.1. Trabajo en equipo eficaz
 - 1.6.2. Participación en la toma de decisiones
 - 1.6.3. Apoyo de los compañeros
 - 1.6.4. Distribución equitativa de las decisiones

Nota: Elaborado y adaptado a partir de la teoría propuesta por Robbins (2020).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se basó en una perspectiva cuantitativa, seleccionado con el propósito de recabar información específica sobre el clima organizacional.

5.2. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

Se empleó el enfoque deductivo para guiar el proceso de análisis y la formulación de conclusiones en la investigación sobre el clima organizacional.

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio se llevó a cabo de manera aplicada, pues conllevó la ejecución de labores de campo a través de la utilización de una encuesta apropiada.

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de estudio es descriptivo.

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación se centró en el ámbito no experimental de corte transversal.



5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población

La población de estudio estuvo formada por todos los empleados de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco en la Agencia llave, Puno. Esto asciende a 30 trabajadores.

5.6.2. Muestra

Según la fórmula, la cifra es de 28 individuos.

Muestra Probabilística

En este estudio sociológico, llevado a cabo mediante un sondeo, se buscó recopilar información sobre el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno, para el año 2024. Con el fin de determinar el tamaño adecuado de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula. La elección de la muestra se realizó a través de un método aleatorio-probacional, y se estableció el número de concurrentes en la agrupación de la forma siguiente:

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$

N = volumen completo de la comunidad

n = capacidad de la muestra

e = rango de equivocación

Z = El grado de seguridad

p = estimación de la medida de éxito en el grupo poblacional

q = (posibilidad de fallo en la población) o variación desfavorable

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(30)}{(30)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(30)}{(30)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(30)}{0.075 + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{28.812}{1.0354}$$

$$n = 27.8269$$

Se utilizó el formulario en un grupo muestral de 28 participantes.

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

5.7.1. Técnica.

Se empleó el sondeo.

Encuesta. - "Técnica que recopila una muestra de un grupo de personas o sujetas con el objetivo de recopilar datos acerca de ellos mismos o acerca de un asunto particular" (Arias, 2006).

5.7.2. Instrumento.

Se utilizó un cuestionario estructurado

Cuestionario. – El autor Arias (2006) reitera que, un cuestionario es una agrupación de cuestiones organizadas de forma cohesiva y lógicamente consistente, manifestadas en un idioma entendible. Esta tecnología simplifica la recolección de información a nivel directo de fuentes esenciales, en las que la estadística juega un rol crucial en su estudio.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Repetimos las sugerencias emitidas por expertos en el campo, aquellos que indicaron sus puntos de vista acerca de la estructura y el contenido del formulario.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

Los objetivos del estudio se verán respaldados por los datos recogidos mediante un formulario. Unos análisis estadísticos rigurosos que proporcionen datos fiables y pertinentes para la investigación garantizan la fiabilidad de estos informes.

Alfa de Cronbach

El coeficiente alfa de cronbach, también denominado grado de fiabilidad de Cronbach, mide la concordancia dentro de un conjunto de elementos o cuestionamientos en un instrumento de evaluación. se obtiene promediando las correlaciones entre esos ítems. en mi estudio sobre el "Clima Organizacional", obtuve el siguiente resultado al aplicar esta medición.

Resultados para el instrumento clima organizacional.

Tabla 3

Métricas de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N° de ítems
,980	,980	24

Nota: La uniformidad interna de los elementos de análisis.

Interpretación: La tabla 3 muestra las métricas de confiabilidad para el instrumento de medición utilizado en el análisis de la "Clima Organizacional". El valor del Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.980, y eso revela una excelente consistencia interna entre los 24 ítems evaluados.

5.8.2. Validez

El instrumento fue sometido a aplicación a través de la evaluación de calificados expertos:

1. Dr. Roberto Payé Colquehuanca

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

Una técnica de investigación conocida como evaluaciones estadísticas consiste en recopilar, organizar, presentar y evaluar datos mediante un proceso metódico de investigación, procesamiento y análisis. Este enfoque facilita la extracción de conclusiones bien razonadas y la consecución de acuerdos basados en pruebas. Para procesar los datos de esta investigación se utilizó el programa SPSS versión 25.0.

5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

- ✓ **Hipótesis Nula (H₀):** No existe un buen nivel de clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.
- ✓ **Hipótesis Alterna (H_a):** Existe un buen nivel de clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.

Rango significativo

Alfa, $\alpha = 0,05$ (5%)

Estadístico de prueba

Se llevó a cabo un test de chi cuadrado para establecer la eficacia de ajustamiento de las informaciones.

Tabla 4

Evaluación estadística para el nivel del clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.

Estadísticos de prueba

	Clima Organizacional
Chi-cuadrado	15,714 ^a
Gl	17
Sig. asintótica	,006

a. 0 puestos (0,0%) han anticipado intervalos inferiores a 5. El intervalo mínimo presupuestado de la casilla es de 5,6.

Nota: Nivel de significancia de chi cuadrado.

Interpretación: Los hallazgos del análisis del grado de clima organizacional se encuentran en la Tabla 5. el análisis mediante la evaluación de Chi cuadrado presenta un índice de 15.714 con 17 grados de amplitud y un p-valor de 0.006, lo cual es estadísticamente significativo. en este caso, ninguna de las casillas tiene intervalos anticipados inferiores a 5, con la ocasión reducida prevista de 5.6. estos resultados sugieren una asociación significativa en el grado de ambiente organizacional en la agencia llave de la caja cusco durante 2024, sin limitaciones en las frecuencias esperadas.



CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1.1. Prueba de normalidad

En una tesis, se utiliza el test de equilibrio para comprobar si las informaciones se ajustan a una amplitud normal.

Tabla 5

Comprobación de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima			
Organizacional	,808	28	,000

Nota: Resultados de pruebas de normalidad aplicadas.

Interpretación: La evaluación utilizando el test de frecuencia de Shapiro-Wilk ha producido un valor numérico de 0.808, con 28 niveles de libertad y un valor p de 0.000. localizado alejado del nivel común de importancia de 0.05. estos resultados sugieren que la información no se reparte de forma normal. en consecuencia, se elige la aplicación de pruebas no paramétricas, como el test

de chi cuadrado, para asegurar un análisis más adecuado y sólido en la contrastación de la hipótesis.

6.1.2. Niveles de Clima Organizacional.

Tabla 6

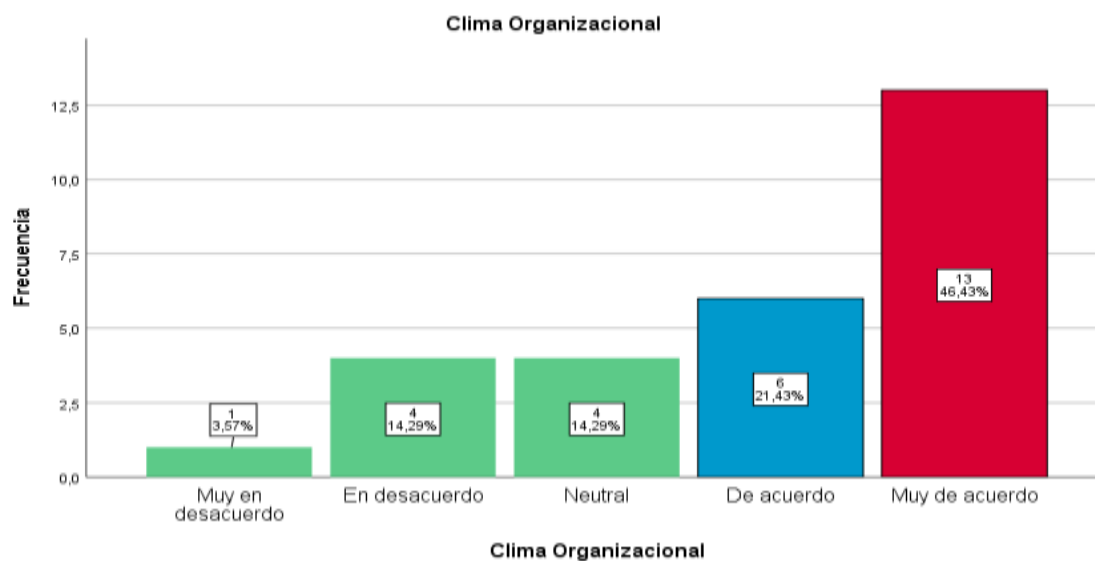
Distribución de frecuencias para el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de clima organizacional.

Clima Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	4	14,3	14,3	17,9
	Neutral	4	14,3	14,3	32,1
	De acuerdo	6	21,4	21,4	53,6
	Muy de acuerdo	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio

Figura 2

Niveles de Clima Organizacional



Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio



Interpretación

La distribución de frecuencias del clima organizacional para 2024 en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco-Agencia llave se muestra en la Tabla 6 y la Figura 2. De los 28 participantes, el 46,4% dijo estar «muy de acuerdo» y el 21,4% dijo estar «de acuerdo», lo que indica que más del 67% tiene una opinión favorable del clima organizacional. Sin embargo, el 14,3% de los encuestados indicaron que estaban «neutrales», el 14,3% que estaban «en desacuerdo» y el 3,6% que estaban «muy en desacuerdo». Más del 67% de los encuestados están de acuerdo con el ambiente organizativo de la agencia, lo que indica una opinión globalmente positiva.

6.1.3. Niveles de Estructura.

Tabla 7

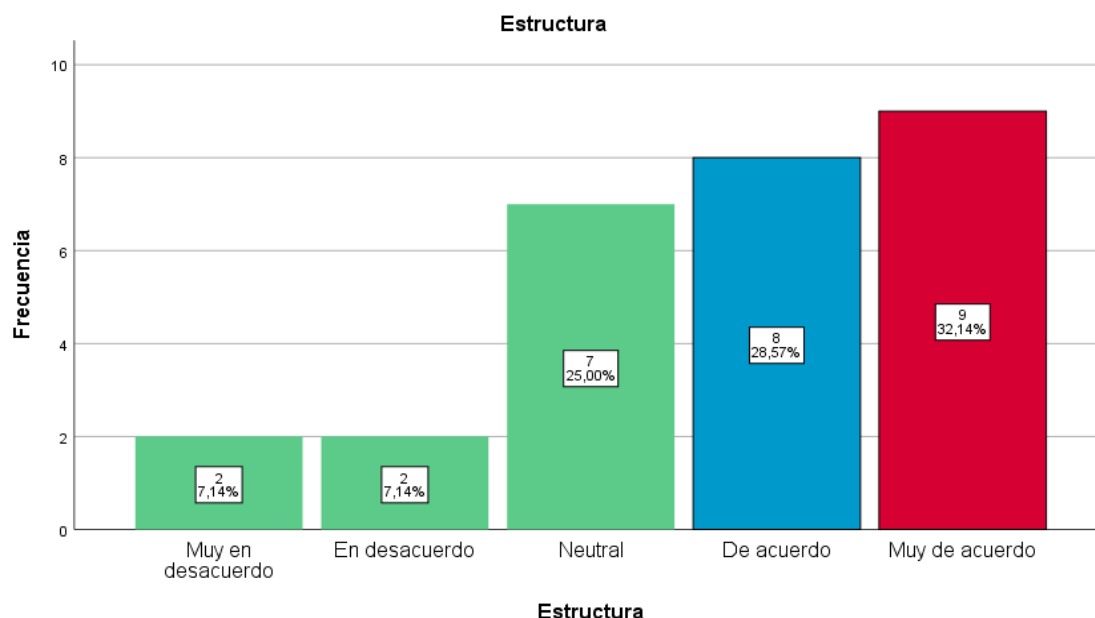
Distribución de frecuencias para el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Estructura.

		Estructura			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	2	7,1	7,1	7,1
	En Desacuerdo	2	7,1	7,1	14,3
	Neutral	7	25,0	25,0	39,3
	De Acuerdo	8	28,6	28,6	67,9
	Muy de Acuerdo	9	32,1	32,1	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Nota. Explicación detallada de la información, en base al estudio.

Figura 3

Niveles de Estructura



Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio



Interpretación

La Tabla 7 y Figura 3 presenta la distribución de frecuencias respecto al nivel de estructura en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave para el año 2024. De los 28 encuestados, el 32.1% expresó estar "Muy de acuerdo" con la estructura organizacional, seguido por un 28.6% que está "De acuerdo", lo que indica que aproximadamente el 61% tiene una opinión favorable. En contraste, un 25.0% se mostró "Neutral", mientras que un 7.1% señaló estar "En desacuerdo" y otro 7.1% "Muy en desacuerdo". En general, los resultados sugieren una percepción positiva mayoritaria sobre la estructura organizacional en la agencia.

6.1.4. Niveles de Estructura.

Tabla 8

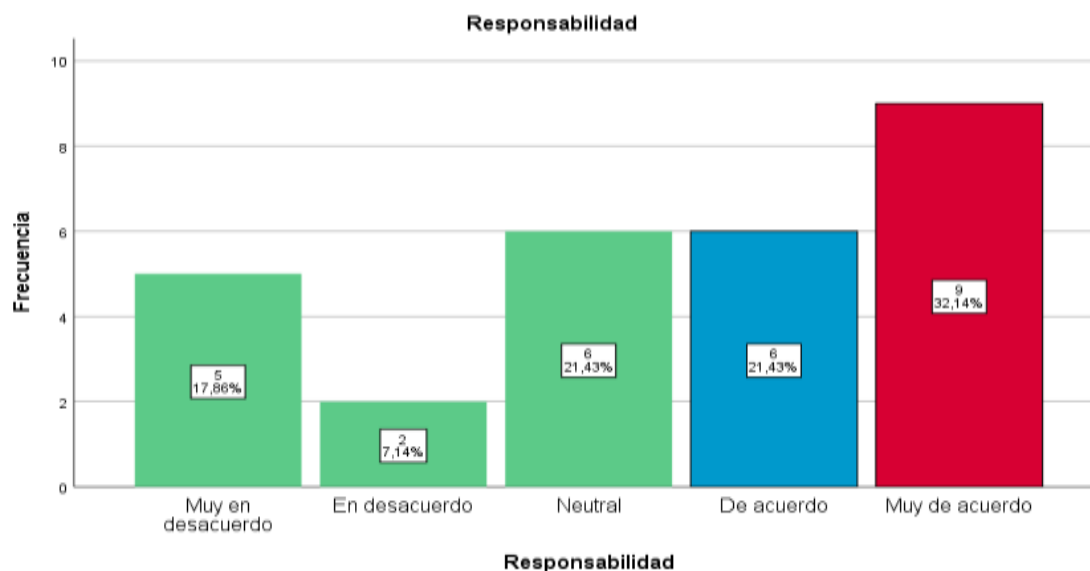
Distribución de frecuencias para el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Responsabilidad.

		Responsabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	5	17,9	17,9	17,9
	En Desacuerdo	2	7,1	7,1	25,0
	Neutral	6	21,4	21,4	46,4
	De Acuerdo	6	21,4	21,4	67,9
	Muy de Acuerdo	9	32,1	32,1	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio.

Figura 4

Niveles de Responsabilidad



Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio.



Interpretación

La Tabla 8 y Figura 4 muestra la distribución de frecuencias del clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco-Agencia llave en cuanto al grado de responsabilidad para el año 2024. Más del 53% de los 28 encuestados tiene una valoración favorable del grado de responsabilidad, con un 32,1% que dice estar «Muy de acuerdo» y un 21,4% que dice estar «De acuerdo». Por el contrario, el 17,9% de los encuestados indicaron estar «totalmente en desacuerdo», el 7,1% dijeron estar «en desacuerdo» y el 21,4% se declararon «neutrales». En general, los resultados muestran que el grado de responsabilidad dentro de la agencia se percibe de forma algo positiva.

6.1.5. Niveles de Estructura.

Tabla 9

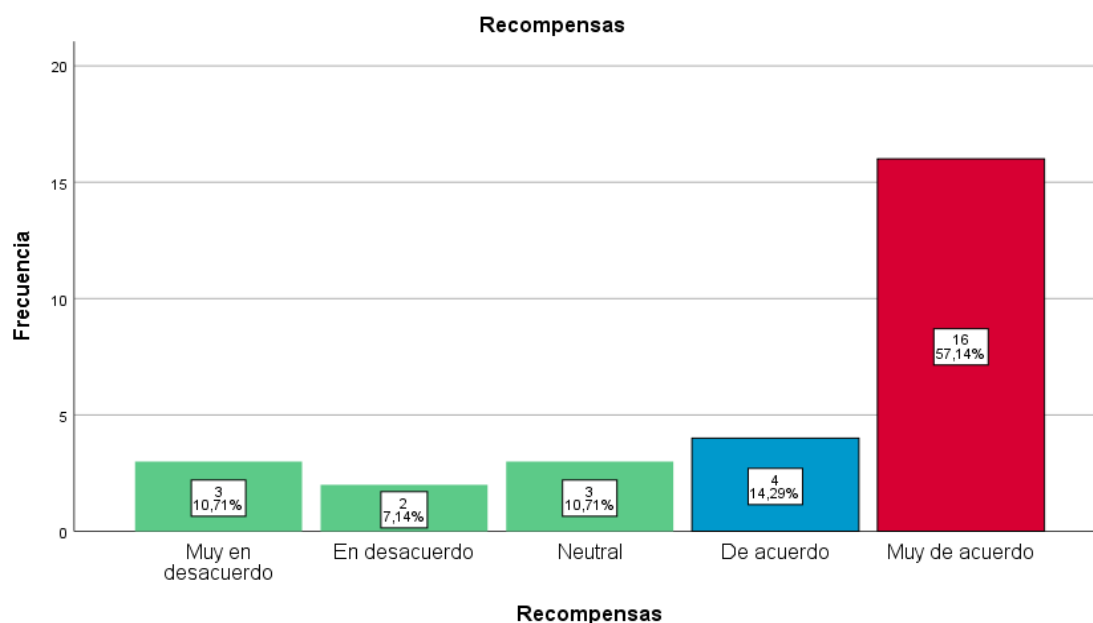
Distribución de frecuencias para el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Recompensas.

Recompensas						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en	Desacuerdo	3	10,7	10,7	10,7
	En	Desacuerdo	2	7,1	7,1	17,9
	Neutral		3	10,7	10,7	28,6
	De	Acuerdo	4	14,3	14,3	42,9
	Muy de	Acuerdo	16	57,1	57,1	100,0
	Total		28	100,0	100,0	

Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio.

Figura 5

Niveles de Recompensas



Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio



Interpretación

La Tabla 9 y Figura 5 presenta la distribución de frecuencias respecto al nivel de recompensas en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave para el año 2024. De los 28 encuestados, el 57.1% indicó estar "Muy de acuerdo" con el nivel de recompensas, mientras que el 14.3% manifestó estar "De acuerdo", lo que sugiere que más del 71% tiene una percepción positiva. En contraste, un 10.7% se mostró "Neutral", mientras que el 7.1% expresó estar "En desacuerdo" y el 10.7% "Muy en desacuerdo". En conjunto, los resultados reflejan una opinión predominantemente favorable respecto al sistema de recompensas en la agencia.

6.1.6. Niveles de Desafío.

Tabla 10

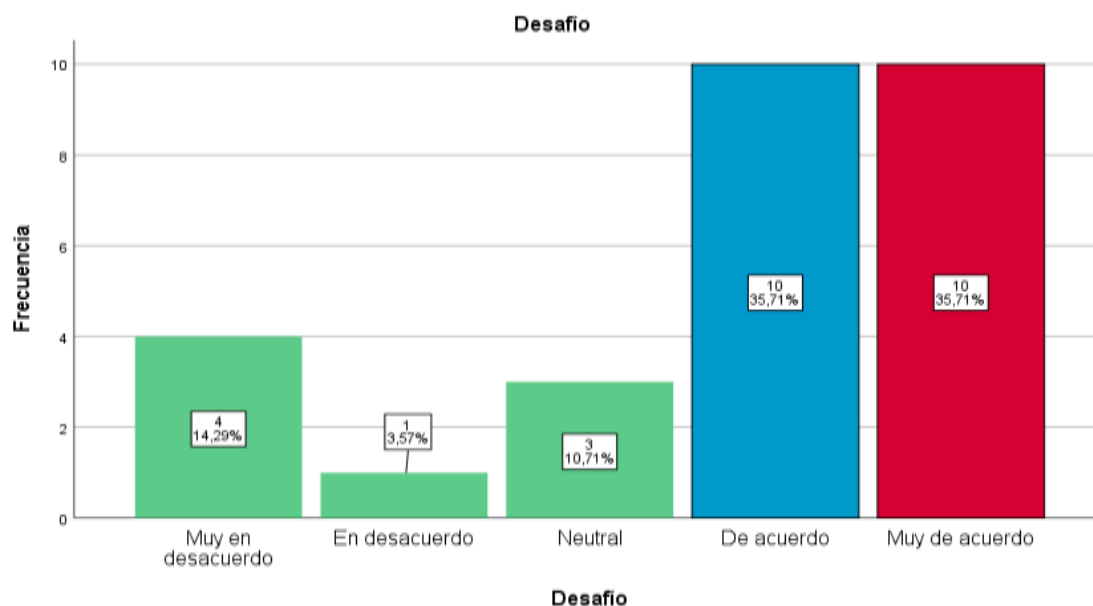
Distribución de frecuencias para el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Desafío.

		Desafío				
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	en	4	14,3	14,3	14,3
	En Desacuerdo		1	3,6	3,6	17,9
	Neutral		3	10,7	10,7	28,6
	De Acuerdo		10	35,7	35,7	64,3
	Muy de Acuerdo		10	35,7	35,7	100,0
Total			28	100,0	100,0	

Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio.

Figura 6

Niveles de Desafío.



Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio.



Interpretación

La Tabla 10 y Figura 6 muestra la distribución de frecuencias para la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco-Agencia llave en 2024 según el grado de dificultad en el clima organizacional. Más del 71% de los 28 encuestados tiene una opinión favorable sobre el grado de dificultad, como lo demuestra el 35,7% que dijo estar «Muy de acuerdo» y otro 35,7% que dijo estar «De acuerdo». Sin embargo, el 10,7% de los encuestados dijo estar «Neutral», el 3,6% dijo estar «En desacuerdo» y el 14,3% dijo estar «Muy en desacuerdo». En general, los resultados muestran que las opiniones sobre el grado de dificultad de la agencia son mayoritariamente positivas.

6.1.7. Niveles de Relaciones.

Tabla 11

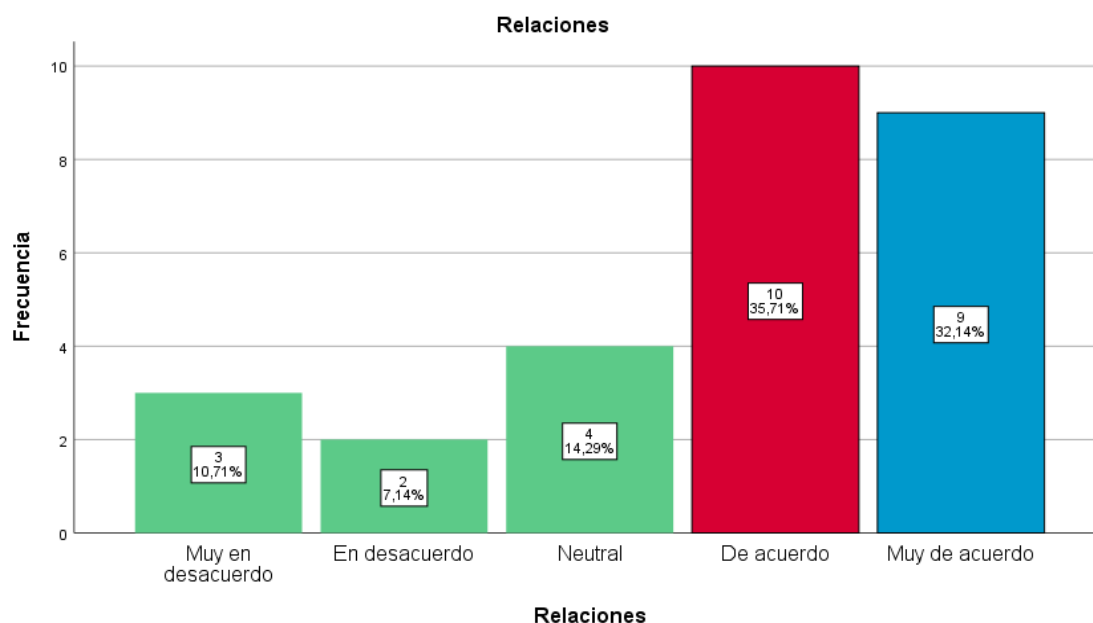
Distribución de frecuencias para el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Relaciones.

Relaciones						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	en	3	10,7	10,7	10,7
	En desacuerdo		2	7,1	7,1	17,9
	Neutral		4	14,3	14,3	32,1
	De acuerdo		10	35,7	35,7	67,9
	Muy de acuerdo		9	32,1	32,1	100,0
Total			28	100,0	100,0	

Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio.

Figura 7

Niveles de Relaciones.



Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio.



Interpretación

La Tabla 11 y Figura 7 muestra la distribución de frecuencias para la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco-Agencia llave en 2024 en función del nivel de dificultad del clima organizacional. Con un 35,7% que dice estar «Muy de acuerdo» y otro 35,7% que dice estar «De acuerdo», casi el 71% de los 28 encuestados tiene una impresión positiva del nivel de dificultad. No obstante, el 10,7% de los encuestados eligió «Neutral», el 3,6% «En desacuerdo» y el 14,3% «Muy en desacuerdo». En general, los resultados indican que la mayoría de la gente tiene una buena actitud sobre el nivel de dificultad de la agencia.

6.1.8. Niveles de Cooperación y Toma de Decisiones.

Tabla 12

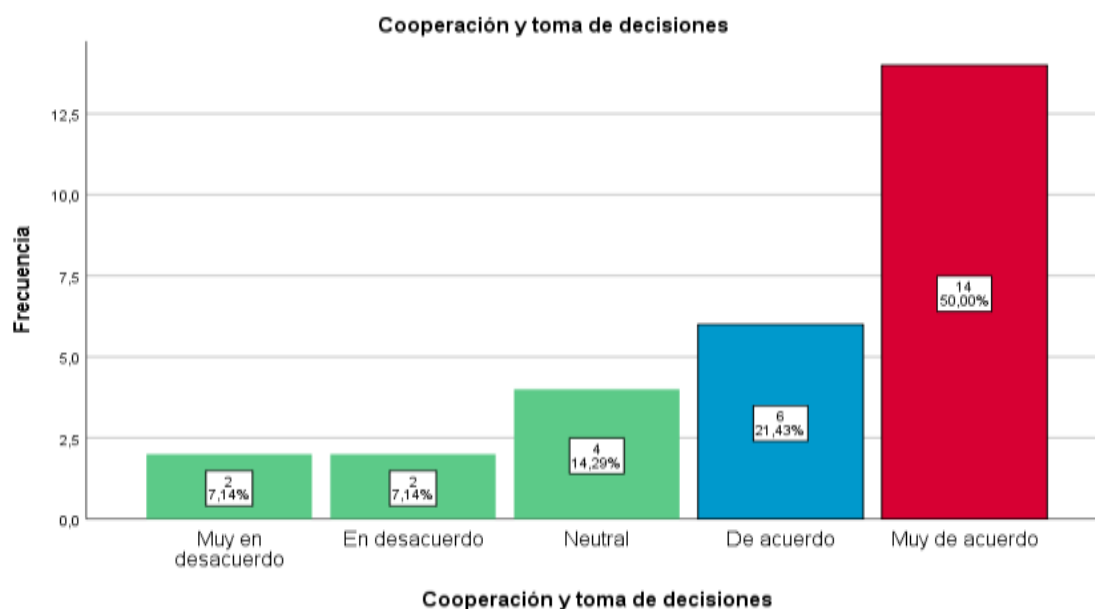
Distribución de frecuencias para el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024. Según el nivel de Cooperación y toma de decisiones.

Cooperación y toma de decisiones						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	en	2	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo		2	7,1	7,1	14,3
	Neutral		4	14,3	14,3	28,6
	De acuerdo		6	21,4	21,4	50,0
	Muy de acuerdo		14	50,0	50,0	100,0
	Total		28	100,0	100,0	

Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio.

Figura 8

Niveles de Cooperación y Toma de Decisiones.



Nota: Explicación detallada de la información, en base al estudio



Interpretación

La Tabla 12 y Figura 8 muestra la distribución de frecuencias sobre el nivel de cooperación y toma de decisiones en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave para el año 2024. De los 28 encuestados, el 50.0% indicó estar "Muy de acuerdo" con la cooperación y toma de decisiones, y el 21.4% expresó estar "De acuerdo", lo que implica que el 71.4% tiene una percepción positiva. En contraste, un 14.3% de los encuestados se mostró "Neutral", mientras que el 7.1% señaló estar "En desacuerdo" y otro 7.1% "Muy en desacuerdo". En conjunto, estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre la cooperación y toma de decisiones en la agencia.



6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio del clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024, muestra resultados significativos en distintos niveles de análisis. El alto valor de coherencia interna de la herramienta, evidenciado por un índice Alfa de Cronbach de 0.980 con 24 ítems, indica que las preguntas aplicadas para medir el clima organizacional resultaron altamente fiables, permitiendo confiar en la estabilidad de los datos obtenidos. Además, el estudio de la frecuencia mediante el test de Shapiro-Wilk (estadístico = 0.808; $p = 0.000$), confirma que usualmente la información no se reparte normalmente, justificando el uso de pruebas no paramétricas como el chi cuadrado. Esto es coherente con los hallazgos de estudios como el de Díaz y Ramírez (2021), quienes también emplearon un enfoque no paramétrico al analizar el clima organizacional en instituciones financieras, resaltando la importancia de ajustar los análisis estadísticos a las características específicas de los datos. Los resultados generales indican una percepción mayoritariamente positiva del clima organizacional entre los trabajadores, con el 67.8% de los encuestados manifestando estar "Muy de acuerdo" o "De acuerdo" con el ambiente laboral de la agencia. Este hallazgo sugiere un clima organizacional favorable, lo cual es consistente con estudios previos en instituciones financieras que han encontrado una conexión favorable de un ambiente laboral positivo y un incremento en la complacencia en el trabajo (Martínez y Gómez, 2020). Adicionalmente, el análisis del test del chi cuadrado (valor = 15.714, $p = 0.006$) sugiere una asociación estadísticamente significativa en el grado percibido del ambiente organizacional en la agencia, sin limitaciones de frecuencias esperadas, lo cual respalda la hipótesis de un ambiente laboral favorable en la entidad. Esto se



alinea con investigaciones de Ramírez y Pérez (2019), quienes demostraron que un clima organizacional positivo contribuye no solo a la satisfacción de los empleados, sino también a la eficiencia de los procesos en el sector financiero, un hallazgo clave en el contexto de la Caja Cusco - Agencia llave. En conjunto, estos resultados refuerzan la relevancia de promover y mantener un clima organizacional adecuado, el cual contribuye al bienestar y productividad en las instituciones financieras.

La evaluación de la estructura como dimensión del clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno, 2024, muestra una tendencia positiva en la percepción de los empleados, con un 32.1% de los encuestados "Muy de acuerdo" y un 28.6% "De acuerdo", alcanzando una valoración favorable combinada de alrededor del 61%. Estos resultados indican una percepción predominantemente positiva de la estructura organizacional, la cual es vista como funcional y efectiva por una mayoría significativa de los empleados. Estos hallazgos coinciden con los estudios de Mendoza y Torres (2020), quienes destacan que una estructura organizacional claramente definida contribuye a la eficiencia y a la cohesión interna en instituciones financieras, favoreciendo la percepción de un entorno laboral ordenado y estable. Por otro lado, un 25% de los participantes se mostró "Neutral", mientras que el 7.1% expresó estar en "Desacuerdo" y otro 7.1% en "Muy en desacuerdo", lo que sugiere que, aunque la percepción es mayoritariamente positiva, existe una minoría que podría ver limitaciones en la estructura organizativa. Estudios como los de Hernández y Pérez (2021) resaltan que la neutralidad o las opiniones negativas en relación con la estructura organizacional pueden deberse a la percepción de rigidez o a la falta de adaptabilidad en las políticas internas, un



aspecto relevante para futuras evaluaciones en la institución. En conjunto, estos resultados subrayan la importancia de mantener y ajustar estructuras organizacionales que promuevan tanto el orden como la flexibilidad, de modo que se logre un balance que contribuya al bienestar del personal y a la efectividad operativa.

Los resultados obtenidos sobre el nivel de responsabilidad como componente del clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno, 2024, indican una percepción positiva moderada, con un 32.1% de los encuestados "Muy de acuerdo" y un 21.4% "De acuerdo," reflejando una aprobación combinada de más del 53%. Este hallazgo sugiere que más de la mitad del personal percibe la responsabilidad en su entorno laboral como adecuada y bien distribuida, lo cual es crucial para la eficiencia organizativa y la satisfacción laboral (López & García, 2022). No obstante, un 21.4% se mostró "Neutral", y un total del 25% expresó desacuerdo en distintos niveles, lo cual sugiere áreas de mejora para fortalecer la percepción de responsabilidad y compromiso entre los empleados. Según el estudio de Ramírez y Fernández (2021), una percepción negativa en cuanto a responsabilidad puede estar relacionada con una comunicación organizacional poco efectiva o con una distribución desigual de tareas, factores que impactan en el ambiente laboral de manera significativa. Estos hallazgos refuerzan la importancia de una gestión de responsabilidad clara y equitativa, que además de favorecer el desempeño, fomente una cultura organizacional más comprometida y cohesionada.

Los resultados obtenidos en torno al nivel de recompensas como factor del clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia



llave, Puno, 2024, indican una percepción positiva predominante, con un 57.1% de los encuestados "Muy de acuerdo" y un 14.3% "De acuerdo", lo que representa un respaldo del 71.4% al sistema de recompensas. Este hallazgo sugiere que la amplitud de los trabajadores percibe como apropiadas las estrategias de recompensas implementadas, lo cual es fundamental para mantener la motivación y el compromiso organizacional (Pérez & Martínez, 2022). La relevancia de un sistema de recompensas justo y motivador ha sido corroborada en estudios previos, los cuales destacan que la percepción positiva en este aspecto promueve un ambiente de trabajo favorable y eleva la satisfacción laboral (Gómez & Rivas, 2021). Sin embargo, se observó que un 10.7% de los encuestados expresó neutralidad y un 17.8% mostró desacuerdo, lo que indica que aún existen oportunidades para optimizar la percepción del sistema de recompensas y asegurar que este sea percibido como equitativo y motivador por todos los colaboradores. Según Gómez y Rivas (2021), la falta de satisfacción en las recompensas puede derivarse de una ausencia de claridad en los requisitos de atención o de un reconocimiento insuficiente de los logros individuales, lo cual subraya la relevancia de una administración precisa y eficaz sobre las políticas de incentivos.

Los resultados obtenidos respecto al nivel de desafío en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno, 2024, muestran una percepción predominantemente positiva, con un 35.7% de los encuestados indicando estar "Muy de acuerdo" y otro 35.7% "De acuerdo", lo que representa un respaldo del 71.4% a la existencia de un entorno retador. Este alto porcentaje sugiere que la mayoría de los colaboradores perciben que la agencia ofrece suficientes oportunidades de desafío, lo cual es



un elemento vital para el progreso profesional y la satisfacción laboral, como lo afirman estudios que señalan que un entorno laboral con desafíos adecuados contribuye a la motivación y al rendimiento de los empleados (García & López, 2020). Sin embargo, se observó que un 10.7% de los encuestados se mostró neutral y un 17.9% manifestó desacuerdo, lo cual indica la necesidad de revisar las condiciones que puedan estar limitando la percepción de desafío en algunos colaboradores. Según Ramírez y Ortega (2021), la falta de desafío puede deberse a una baja asignación de tareas que estimulen las habilidades y creatividad del personal, subrayando así la importancia de estructurar roles que promuevan la superación de metas individuales y colectivas en la organización.

Los resultados obtenidos en cuanto a las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno, 2024, revelan una percepción predominantemente positiva, ya que un 35.7% de los encuestados indicó estar "De acuerdo" y un 32.1% "Muy de acuerdo" con las relaciones en la agencia, representando un total de 68% de opiniones favorables. Estos datos resaltan la relevancia de las relaciones interpersonales en el entorno laboral, dado que las interacciones positivas fomentan la colaboración y el respaldo recíproco, componentes cruciales para el desempeño y satisfacción laboral (López & Sánchez, 2019). Sin embargo, el 14.3% de los participantes mostró una postura "Neutral", mientras que el 17.8% expresó opiniones negativas (7.1% "En desacuerdo" y 10.7% "Muy en desacuerdo"), lo cual sugiere la existencia de ciertos aspectos que podrían estar afectando la cohesión y el clima interpersonal en la agencia. En consonancia con estudios previos, una comunicación efectiva y un ambiente de respeto son esenciales para potenciar las conexiones personales y reducir conflictos en el



lugar de trabajo (Martínez & Pérez, 2020), destacando la importancia de implementar estrategias que fortalezcan estas dimensiones en la agencia para potenciar el clima organizacional en su totalidad.

Los resultados de la investigación respecto a la cooperación y toma de decisiones en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno, 2024, demuestran una percepción predominantemente favorable en la agencia, dado que el 50.0% de los encuestados se mostró "Muy de acuerdo" y el 21.4% "De acuerdo" con estas dimensiones, sumando un total del 71.4% de opiniones positivas. Estos datos destacan la importancia de un ambiente colaborativo y un procedimiento para tomar decisiones inclusivo, los cuales son fundamentales para promover la eficacia organizacional y el compromiso del personal (Rodríguez & García, 2021). Sin embargo, la existencia de un 14.3% de respuestas "Neutral" y un 14.2% de opiniones desfavorables (7.1% "En desacuerdo" y 7.1% "Muy en desacuerdo") sugiere que aún existen áreas de oportunidad para mejorar la participación y comunicación en los procesos de decisión. En concordancia con lo observado por Zamora y Fernández (2022), promover una cultura empresarial que aprecie la cooperación y el consenso durante el proceso de decisión puede incrementar la satisfacción laboral y fortalecer el sentido de pertenencia en el equipo, elementos esenciales para un clima organizacional óptimo.

Principio del formulario

Principio del formulario

CONCLUSIONES

PRIMERA: En conclusión, los resultados obtenidos en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024, revelan una percepción favorable del clima organizacional, donde el 46.4% de los 28 encuestados manifestó estar "Muy de acuerdo" con el ambiente laboral en la institución. Este alto nivel de satisfacción refleja una estructura organizacional adecuada que promueve un entorno laboral positivo y comprometido, lo cual es fundamental para el desempeño y bienestar de los empleados. Estos resultados sugieren que la institución mantiene una gestión efectiva del clima organizacional, aunque es relevante continuar evaluando y optimizando este aspecto para consolidar los niveles de satisfacción y motivación del personal.

SEGUNDA: En conclusión, la investigación sobre la estructura en el ambiente organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024, mostró que el 32.1% de los encuestados está «Muy de acuerdo» con la estructura organizacional, lo que sugiere una impresión positiva hacia la organización interna de la empresa. De acuerdo con esta investigación, un porcentaje importante de trabajadores reconoce y valora la eficacia y claridad de la estructura organizacional, lo cual es fundamental para crear un ambiente de trabajo positivo y cumplir con los objetivos estratégicos de la institución.

TERCERA: En conclusión, los hallazgos de la investigación indican que el 32.1% de los encuestados manifestó estar "Muy de acuerdo" con



el nivel de responsabilidad en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, lo que refleja una percepción moderadamente favorable respecto a este aspecto del clima organizacional. Este resultado sugiere que una porción significativa del personal reconoce y valora la asignación de responsabilidades dentro de la organización, lo cual es esencial para el desarrollo de un ambiente laboral que promueva el compromiso y la eficiencia en el cumplimiento de funciones.

CUARTA: En conclusión, los resultados obtenidos revelan que el 57.1% de los encuestados expresó estar "Muy de acuerdo" con el nivel de recompensas en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, lo que indica una percepción predominantemente positiva respecto a este componente del clima organizacional. Este hallazgo sugiere que la implementación de un sistema de recompensas efectivo es reconocida por el personal, lo que puede contribuir a una mayor motivación y satisfacción laboral, elementos clave para el desempeño y la retención de talento en la organización.

QUINTA: En conclusión, los resultados obtenidos indican que un 71.4% de los encuestados se mostró favorablemente con el nivel de desafío en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, ya que el 35.7% expresó estar "Muy de acuerdo" y otro 35.7% "De acuerdo". Este dato sugiere que la percepción de los empleados sobre los desafíos laborales es positiva, lo que puede contribuir a un ambiente organizacional que fomenta el crecimiento profesional



y la proactividad, aspectos fundamentales para la mejora continua dentro de la institución.

SEXTA: En conclusión, los resultados de la investigación revelan que el 67.8% de los encuestados percibe de manera positiva las relaciones interpersonales en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, con un 35.7% que se mostró "De acuerdo". Esta percepción favorable sugiere que las relaciones en el entorno laboral son adecuadas y pueden contribuir a un clima organizacional positivo, favoreciendo la colaboración y el trabajo en equipo dentro de la agencia.

SÉTIMA: En conclusión, los resultados de la investigación revelan que el 50.0% de los encuestados manifestó estar "Muy de acuerdo" con la cooperación y la toma de decisiones en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, lo que sugiere una percepción mayoritariamente positiva hacia estas dimensiones del clima organizacional. Este hallazgo indica que los empleados valoran y se sienten cómodos con los procesos de colaboración y participación en la toma de decisiones, lo cual es esencial para promover un ambiente laboral favorable y mejorar la efectividad organizacional.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al Administrador de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave; a desarrollar un plan estratégico integral que aborde los aspectos identificados en el clima organizacional, incorporando intervenciones específicas para mejorar la estructura, la comunicación, las recompensas y las relaciones interpersonales. Este plan debe incluir la participación activa de todos los niveles de la organización y ser evaluado de manera continua para asegurar su efectividad, fomentando así un entorno laboral más positivo y productivo que beneficie tanto a los empleados como a la institución en su conjunto.

SEGUNDA: Se aconseja organizar talleres sobre comunicación y formación para que los empleados comprendan mejor la estructura organizativa y su funcionamiento. Las funciones y responsabilidades quedarán así más claras, lo que fomentará un trabajo en equipo más productivo.

TERCERA: Es recomendable implementar encuestas periódicas sobre el clima organizacional que permitan Determinar qué hay que mejorar y crear planes de acción específicos. Para garantizar que se tienen en cuenta los puntos de vista de todos los empleados y promover la honestidad en las respuestas, estas encuestas deben ser anónimas.

CUARTA: Se sugiere diseñar un sistema de recompensas que reconozca y valore el desempeño de los empleados de manera más visible y tangible. Esto podría incluir incentivos económicos,



reconocimientos públicos o oportunidades de desarrollo profesional, lo que puede aumentar la satisfacción laboral y la motivación.

QUINTA: Se recomienda fomentar una cultura organizacional que incentive el aprendizaje y la asunción de retos. Esto se puede lograr mediante la ejecución de iniciativas de desarrollo profesional que empujen a los miembros del personal a aprender nuevas habilidades y aventurarse más allá de sus zonas de confort, lo que beneficiará tanto a las personas como a la empresa en general.

SEXTA: Es recomendable promover actividades de team building y socialización entre los empleados para fortalecer las relaciones interpersonales. Esto puede incluir eventos recreativos o talleres colaborativos que faciliten la comunicación y el trabajo en equipo, contribuyendo a un ambiente laboral más cohesionado.

SÉTIMA: Se aconseja establecer procesos de participación de los empleados en la toma de decisiones, incluidos grupos de discusión o grupos de trabajo. La participación en el proceso de toma de decisiones fomenta la colaboración y el sentido de comunidad dentro de la empresa, dos factores que pueden elevar el compromiso y la moral de los empleados.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ajalli, M. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la UNA. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/2343>
- Cáceres, D., & Quispe, J. (2023). *Clima organizacional y estrés en los trabajadores del Hospital II-1 llave, Puno-2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la UNA. <http://hdl.handle.net/123456789/2616>
- Carrillo-Carreño, K. S., & Bolívar-León, R. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) de una universidad pública en Colombia*. Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, 11(1), 8-19. DOI: <https://doi.org/10.15649/2346030X.3120>
- Cevallos (2023). *Gestión directiva y clima organizacional de una institución educativa del cantón Quevedo–Ecuador, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Digital UTEQ. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121835>
- Chiluisa (2023). *Clima organizacional en el estrés laboral en el personal de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo. Ecuador, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Digital UTEQ. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/129374>



- Cooke, R. A., & Lafferty, J. C. (1989). *Organizational culture inventory: A model for understanding and managing organizational culture*. Human Synergistics International.
- Coquendo & Salvatierra (2024) *El clima organizacional y su influencia en la cartera de créditos del Banco Fie (fomento a iniciativas económicas) en las gestiones 2019 y 2020 de la ciudad de La Paz* (Doctoral dissertation). <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/37042>
- Díaz, J., & Ramírez, M. (2021). *Impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en instituciones financieras*. *Revista de Psicología Organizacional*, 15(2), 123-135.
- Escudero (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la unidad ejecutora 401 salud del Alto Mayo, departamento de San Martín* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional UNSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10680>
- Farr, J. L., & Topping, N. (1993). *Organizational climate and job performance*. *International Journal of Psychology*, 28(5), 487-495. <https://doi.org/10.1080/00207599308246821>
- García, M., & López, F. (2020). *Desafío y satisfacción laboral: Un análisis en el sector bancario*. *Revista de Gestión Organizacional*, 18(3), 203-219.
- Goleman, D. (2006). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Gómez, L., & Rivas, C. (2021). *Impacto de las recompensas en la motivación laboral: Un análisis en instituciones financieras*. *Revista de Psicología Laboral*, 19(2), 156-169.



- Hernández, J., & Pérez, M. (2021). *Estructura organizacional y su impacto en el clima laboral de instituciones financieras*. Revista de Administración y Economía, 14(3), 217-230.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.
- Izquierdo (2024). *Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa avícola en la ciudad de Pacasmayo, 2023*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/36702>.
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Harvard Business Review Press.
- López, J., & Sánchez, P. (2019). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en entidades financieras*. Revista de Psicología Organizacional, 22(4), 315-329.
- López, M., & García, J. (2022). *Responsabilidad y clima organizacional en el sector financiero*. Revista de Psicología y Organización, 18(1), 134-146.
- Luna (2023). *Clima organizacional y acompañamiento pedagógico docente de instituciones educativas de la provincia de Chucuito, Puno, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108377>
- Mamani (2024). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en central de esterilización de un hospital de Puno, 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11107>



- Martínez, A., & Pérez, L. (2020). *La comunicación y el respeto como factores en el clima organizacional*. *Estudios en Gestión Organizacional*, 19(2), 145-161.
- Martínez, L., & Gómez, R. (2020). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el sector financiero*. *Estudios Financieros*, 28(4), 89-102.
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mendoza (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo–Ferreñafe, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/11228>
- Mendoza, L., & Torres, C. (2020). *Influencia de la estructura organizacional en la percepción del clima organizacional en el sector financiero*. *Gestión Organizacional*, 12(2), 94-110.
- Monasterio & Gildres (2023). *Estrés laboral y su relación con el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao-Ilave, Puno 2023 [Tesis de maestría, Universidad UTELESUP]*. Repositorio Institucional UTELESUP. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/2663>
- Pérez, M., & Martínez, J. (2022). *El papel de las recompensas en el clima organizacional: Evidencia en el sector financiero*. *Revista de Administración y Negocios*, 12(1), 45-58.
- Ramírez, F., & Fernández, L. (2021). *Distribución de responsabilidades y su impacto en el clima laboral: Un estudio en instituciones financieras*. *Revista Internacional de Gestión Organizacional*, 10(3), 87-102.



- Ramírez, J., & Ortega, L. (2021). *El papel del desafío laboral en la motivación del personal: Un estudio en entidades financieras*. *Journal de Psicología y Trabajo*, 15(2), 98-112.
- Ramírez, S., & Pérez, A. (2019). *El clima organizacional como factor clave en la eficiencia operativa de entidades financieras*. *Gestión y Desarrollo*, 10(1), 45-58.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Comportamiento organizacional* (18.a ed.). Pearson Educación.
- Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Rodríguez, M., & García, L. (2021). *La cooperación y toma de decisiones como factores de éxito en el desempeño organizacional*. *Revista de Psicología del Trabajo*, 33(1), 112-130.
- Romero et al., (2023). *Análisis del clima organizacional en una empresa del sector público en Colombia*. *Revista campo da história*, 8(2), 879-899.
<https://hdl.handle.net/20.500.12494/56430>
<https://doi.org/10.55906/rcdhv8n2-028>
- Schein, E. H. (2017). *Organizational culture and leadership* (5th ed.). Jossey-Bass.
- Taípe Sucantaípe, L. G., & Rojas Tacoma, R. E. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en Caja Arequipa, San Juan De Miraflores–2021*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12805/3166>
<https://doi.org/10.21142/tl.2023.3166>



Tiza (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes del instituto de educación superior tecnológico público Carlos Laborde, Sepahua*, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/34764>

Zamora, J., & Fernández, C. (2022). *Impacto de la participación en la toma de decisiones sobre el clima organizacional*. *Estudios sobre Gestión y Liderazgo*, 27(3), 78-94.



ANEXOS



ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO - AGENCIA ILAVE, PUNO 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo es el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia Ilave, Puno 2024?	Conocer el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia Ilave, Puno 2024.	Existe buen clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia Ilave, Puno 2024.	Variable de la investigación. CLIMA ORGANIZACIONAL 1. Estructura 2. Responsabilidad 3. Recompensas 4. Desafío 5. Relaciones 6. Cooperación y toma de decisiones	ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Descriptivo DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población de estudio está formada por todos los empleados de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco en la Agencia Ilave, Puno. Esto asciende a 30 trabajadores MUESTRA
PROBLEMAS ESPECÍFICOS a. ¿Cómo es la estructura en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia Ilave, Puno 2024? b. ¿Cómo es la responsabilidad en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia Ilave, Puno 2024? c. ¿Cómo son las recompensas en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia Ilave, Puno 2024? d. ¿Cómo es el desafío en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos	OBJETIVOS ESPECÍFICOS a. Describir la estructura en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia Ilave, Puno 2024. b. Conocer la responsabilidad en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia Ilave, Puno 2024. c. Conocer las recompensas en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia Ilave, Puno 2024. d. Analizar el desafío en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia Ilave, Puno 2024. e. Describir las relaciones en el clima organizacional de la Caja Municipal			



<p>Cusco - Agencia llave, Puno 2024?</p> <p>e. ¿Cómo son las relaciones en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024?</p> <p>f. ¿Cómo es la cooperación y toma de decisiones en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024?</p>	<p>de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.</p> <p>f. Analizar la cooperación y toma de decisiones en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia llave, Puno 2024.</p>			<p>De acuerdo a la fórmula es de 28 personas.</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
--	---	--	--	---



ANEXO 2 - MATRIZ DE DATOS

descripcion Jorge Antoniazon [Cargando Datos] - KM IPS (Sección Editor de datos)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17
1	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
6	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
7	7	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	4
8	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
10	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
11	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	2	2	2	1
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
15	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
16	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
17	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
18	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
20	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
21	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4
22	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4
23	5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3
24	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	2	5	4
26	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2
27	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
28	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3

Ver de datos Ver de formatos

descripcion Jorge Antoniazon [Cargando Datos] - KM IPS (Sección Editor de datos)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34
1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Ver de datos Ver de formatos

ANEXO 3 - INSTRUMENTO(S) DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
E. P. DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS

Y CRÉDITOS CUSCO - AGENCIA ILAVE, PUNO 2024

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como propósito conocer el nivel del CLIMA ORGANIZACIONAL en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco - Agencia Ilave, Puno 2024.

Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica posible.

Agradecemos anticipadamente su colaboración, ya que su participación es fundamental para este estudio.

1. Muy en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral
4. De acuerdo		5. Muy de acuerdo

DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Estructura					
1. ¿Considera que la estructura jerárquica de la organización es clara y comprensible?					
2. ¿Cree que tiene acceso a los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?					
3. ¿Piensa que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?					
4. ¿Las políticas y procedimientos de la organización son claros y fáciles de seguir?					
Responsabilidad					
5. ¿Siente que tiene autonomía para realizar sus tareas diarias sin supervisión constante?					
6. ¿Cree que tiene la capacidad para tomar decisiones operativas sin necesidad de aprobación constante?					
7. ¿Siente que es personalmente responsable por los resultados de su trabajo?					
8. ¿Piensa que las tareas se delegan de manera adecuada en su área de trabajo?					
Recompensas					
9. ¿Está satisfecho con los incentivos y recompensas que recibe por su desempeño?					



10. ¿Cree que se reconoce su esfuerzo y contribuciones a la organización?					
11. ¿Considera que tiene oportunidades justas para recibir bonificaciones por su rendimiento?					
12. ¿Siente que las recompensas y los incentivos se distribuyen de manera equitativa?					
Desafío					
13. ¿Considera que las tareas que realiza son lo suficientemente desafiantes para estimular su crecimiento profesional?					
14. ¿Cree que tiene oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional dentro de la organización?					
15. ¿Siente que realiza una variedad de tareas que le permiten desarrollar diferentes habilidades?					
16. ¿Piensa que enfrenta retos en su trabajo que le permiten mejorar su desempeño?					
Relaciones					
17. ¿Cree que puede comunicarse abiertamente con sus superiores y recibir retroalimentación constructiva?					
18. ¿Considera que tiene relaciones saludables y colaborativas con sus compañeros de trabajo?					
19. ¿Siente que los conflictos en la organización se manejan de manera adecuada y oportuna?					
20. ¿Piensa que existe respeto mutuo entre todos los miembros de su equipo de trabajo?					
Cooperación y toma de decisiones					
21. ¿Cree que se fomenta el trabajo en equipo de manera eficaz en la organización?					
22. ¿Siente que su opinión es tomada en cuenta al tomar decisiones que afectan su trabajo?					
23. ¿Considera que recibe el apoyo necesario de sus compañeros para cumplir con sus tareas?					
24. ¿Piensa que las decisiones dentro de la organización se toman de manera equitativa y justa?					

¡Gracias por su colaboración!



ANEXO 4 - HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título de la tesis: CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO - AGENCIA ILAVE, PUNO 2024

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Roberto Payé Colquehuanca
PROFESIÓN : Licenciado en Administración
CARGO ACTUAL : Docente
GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, items e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = ...45...

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)

Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: Juliaca 01 de octubre de 2024

Firma

DNI N° 02145444

N° Celular 996-973377



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital:

Fecha de entrega: _____

I. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Jorge Antonio Chino Ccalli

Dirección: Jr. 28 de Julio N° 1001 - Ilave

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73640799

Teléfono: 951667740 email: jchinocc1994@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas

Escuela Profesional o Mención: Administración y Marketing

Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Administración Y Marketing

Asesor: Dr. Apolinar Florez Lucana

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO
- AGENCIA ILAVE, PUNO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Ambiente laboral, desempeño organizacional,

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación. Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: Organización y Dirección de Empresas (5311 – UNESCO)


Firma de Autor


huella digital

06 MAYO 2025
Fecha