



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES EN LA CAJA AREQUIPA DE
MADRE DE DIOS-2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORES:

Bach. LOAYZA VARGAS, RAMIRO

DNI 44609720

Bach. GUTIERREZ HUAMAN, RUTHBEL

DNI 44975396

Bach. MONTOYA REYES, LILIBETH

DNI 41529210

LIMA - PERÚ

2022

ASESOR DE TESIS

Dra. TERESA GIOVANNA CHIRINOS GASTELU
DNI 07971242 <https://orcid.org/0000-0001-5143-1677>

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
DNI 07977890 <https://orcid.org/0000-0002-5678-0056>
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
DNI 09725143 <https://orcid.org/0000-0002-1847-9545>
Secretario

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
DNI 09085080 <https://orcid.org/0000-0002-3082-5789>
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres, porque gracias a su ayuda y motivación se ha podido llegar a la culminación de la meta trazada que es ser profesional. Con el deseo de seguir incrementando mis conocimientos adicionales y profesionales.

Ramiro Loaiza Vargas

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios, por darme salud y permitirme haber llegado hasta aquí, a mis queridos hijos Julieth y Piero que son la gran motivación e inspiración para seguir superándome, y finalmente a mis padres, por su amor y apoyo incondicional.

Ruthbel Gutiérrez Huaman

A mi padre, Genaro, que desde el cielo me guarda y se convirtió en mi eterno ángel, a mi madre, Rugberta por darme la fortaleza y motivación de no rendirme nunca.

Lilibeth Montoya Reyes

AGRADECIMIENTO

A Dios, por el don inmerecido de la vida, A mi alma mater, por permitirme forjarme como profesional. A los docentes, por brindarme enseñanzas, aprendizajes y experiencia. A todos los compañeros de estudio por estar juntos en esta meta tan importante como el de ser profesional.

Ramiro Loaiza Vargas

Primeramente, doy gracias a Dios, por permitirme culminar mi carrera profesional. Agradecimiento especial a mis padres, Teodoro y Teófila, a mis hermanos, Franklin y Yanina, por brindarme su apoyo durante mi formación académica.

Finalmente; mi agradecimiento profundo a mi asesora de tesis, Dra. Teresa Gioavanna Chirinos Gastelu, quien siempre estuvo para orientarme y guiarme.

Ruthbel Gutierrez Huaman.

A Dios, por haberme permitido llegar hasta aquí, a mis padres, por su amor y apoyo incondicional, y finalmente, a mi esposo, por ser mi soporte y mi cable a tierra.

Lilibeth Montoya Reyes

RESUMEN

Para esta tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022” cuyo objetivo principal fue: determinar la relación entre el clima organizacional, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022 cuya metodología fue; el tipo de investigación: aplicada. nivel de investigación: descriptivo y correlacional, diseño de investigación: no experimental, transversal, enfoque de la investigación: cuantitativa, muestra: se trata de una muestra censal de 40 trabajadores, muestreo no probabilístico por conveniencia del autor, técnica utilizada: encuesta, instrumento: cuestionario, escala de Likert. 10 ítems para cada variable. Todos estos datos se procesaron en el programa estadístico SPSS.

Los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,923 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, comportamiento organizacional, relaciones interpersonales y motivación laboral.

ABSTRACT

For this thesis entitled "Organizational climate and job performance of workers in Caja Arequipa de Madre de Dios-2022" whose main objective was: To determine the relationship between the organizational climate, with the job performance of workers in Caja Arequipa de Madre of God-2022 whose methodology was; the type of research: Applied. Research level: Descriptive and correlational. Research design: Non-experimental, cross-sectional. Research focus: Quantitative. Sample: This is a census sample of 40 workers. Non-probabilistic sampling for the author's convenience. Technique used: Survey. Instrument: Questionnaire. Likert scale. 10 items for each Variable. All these data were processed in the statistical program SPSS.

The statistical results showed that in the Pearson Correlation a high and positive value was found, that is, .923 and the Bilateral Sig. .000 (the parameters for significance to exist are between .000 and .005), so for this case it is rejects the null hypothesis and accepts the alternative hypothesis that says: The organizational climate IS significantly related to the work performance of workers in Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Keywords: Organizational climate, Work performance, Organizational Behavior, Interpersonal Relations and Labor Motivation

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del Problema.....	17
1.2. Formulación del Problema.....	19
1.2.1. Problema General.....	19
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. Justificación del Estudio.....	19
1.3.1. Justificación Teórica	19
1.3.2. Justificación Práctica	19
1.3.3. Justificación Metodológica.....	20
1.3.4. Justificación Económica	20
1.3.5. Justificación Social.....	20
1.4. Objetivos de la Investigación	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos.....	21
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes Nacionales	22
2.1.2. Antecedentes Internacionales	25
2.2. Bases Teóricas de las Variables	29
2.2.1. Clima Organizacional.....	29

2.2.2. Desempeño Laboral.....	33
2.3. Definición de Términos Básicos	37
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	41
3.1. Hipótesis de la investigación	41
3.1.1. Hipótesis general	41
3.1.2. Hipótesis específicas	41
3.2. Variables de estudio	41
3.2.1. Definición conceptual.....	41
3.2.2. Definición operacional.....	42
3.3. Tipo y Nivel de la Investigación	43
3.3.1. Tipo.....	43
3.3.2. Nivel.....	43
3.4. Diseño de la Investigación.....	44
3.5. Población y Muestra de Estudio	44
3.5.1. Población.....	44
3.5.2. Muestra.....	44
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	45
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	45
3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	45
3.6.3. Validación Mediante Juicio de Expertos	45
3.6.4. Confiabilidad y Fiabilidad del Instrumento	46
3.7. Método de Análisis de Datos.....	46
3.8. Aspectos Éticos.....	46
IV. RESULTADOS	47
V. DISCUSIÓN	79
VI. CONCLUSIÓN	81
VII. RECOMENDACIÓN	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	83
ANEXOS.....	91
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	92
Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables.....	93
Anexo 3. Instrumentos.....	94
Anexo 4. Validación de Instrumentos.....	96

Anexo 5. Base de datos	100
Anexo 6. Propuesta valor	101
Anexo 7. Reporte antiplagio menor a 30%	102
Anexo 8. Autorización del depósito de tesis al repositorio	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables.....	42
Tabla 2.	Juicio de expertos	45
Tabla 3.	Estadística de fiabilidad	46
Tabla 4.	Clima organizacional.....	47
Tabla 5.	Comportamiento organizacional.....	48
Tabla 6.	¿Considera usted que la empresa debe contar con ética laboral como parte de un comportamiento organizacional?.....	49
Tabla 7.	¿Los trabajadores de la empresa deben sentirse satisfechos laboralmente para que el desempeño sea el mejor?.....	50
Tabla 8.	La comunicación organizacional es importante en el manejo de tareas y responsabilidades	51
Tabla 9.	Relaciones interpersonales	52
Tabla 10.	Es importante el respeto a los colaboradores para realizar trabajo en equipo eficiente.....	53
Tabla 11.	La comunicación asertiva dentro del área empresarial es importante porque permite conocer lo que piensan los trabajadores ...	54
Tabla 12.	La cooperación en la organización es necesario para llegar a cumplir los objetivos y metas trazadas.	55
Tabla 13.	Es muy importante la capacitación en relaciones humanas para tener un mayor manejo del personal.....	56
Tabla 14.	Motivación laboral	57
Tabla 15.	La empresa debe contar con infraestructura y equipos adecuados para que pueda realizar faenas de manera positiva.....	58
Tabla 16.	El personal se motiva cuando las condiciones laborales son buenas.....	59
Tabla 17.	Es necesario contar con un plan de incentivos laborales para premiar los primeros puesto que lograr llegar a la meta y objetivo trazado.....	60
Tabla 18.	Desempeño laboral.....	61
Tabla 19.	Productividad laboral	62

Tabla 20. El cumplimiento de objetivos es importante pues brinda un desempeño laboral positivo	63
Tabla 21. La orientación a resultados es lo que queda del desempeño laboral.....	64
Tabla 22. Una forma de realizar un buen desempeño laboral es mediante el trabajo en equipo	65
Tabla 23. Rendimiento laboral	66
Tabla 24. Contar con la planificación del trabajo permite un rendimiento laboral positivo.	67
Tabla 25. El orden y calidad de trabajo permite un rendimiento laboral positivo.	68
Tabla 26. El cumplimiento de normas es necesario un buen rendimiento laboral.....	69
Tabla 27. Calidad de servicio.....	70
Tabla 28. Los cumplimiento de procedimientos establecidos son necesario para realizar tareas y objetivos.....	71
Tabla 29. La calidad del servicio se relaciona con la eficiencia en el trabajo	72
Tabla 30. Es necesario la iniciativa laboral para mejorar la calidad del servicio ..	73
Tabla 31. La actitud positiva es importante en el personal que labora en una empresa que tiene metas y objetivos.....	74
Tabla 32. Correlaciones de Pearson de clima organizacional.....	75
Tabla 33. Correlaciones de Pearson de comportamiento organizacional.....	76
Tabla 34. Correlaciones de Pearson de relaciones interpersonales	77
Tabla 35. Correlaciones de Pearson de motivación laboral	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima organizacional.....	47
Figura 2. Comportamiento Organizacional	48
Figura 3. ¿Considera usted que la empresa debe contar con Ética Laboral como parte de un comportamiento organizacional?	49
Figura 4. ¿Los trabajadores de la empresa debe sentirse Satisfecho Laboralmente para que el desempeño sea el mejor?	50
Figura 5. La Comunicación Organizacional es importante en el manejo de tareas y responsabilidades.....	51
Figura 6. Relaciones Interpersonales	52
Figura 7. Es importante el Respeto a los Colaboradores para realizar trabajo en equipo eficiente.....	53
Figura 8. La Comunicación Asertiva dentro del área empresarial es importante porque permite conocer lo que piensan los trabajadores ...	54
Figura 9. La Cooperación en la Organización es necesario para llegar a cumplir los objetivos y metas trazadas.	55
Figura 10. Es muy importante la Capacitación en Relaciones Humanas para tener un mayor manejo del personal.....	56
Figura 11. Motivación Laboral.....	57
Figura 12. La empresa debe contar con Infraestructura y Equipos Adecuados para que pueda realizar faenas de manera positiva.....	58
Figura 13. El personal se motiva cuando las Condiciones Laborales son buenas.....	59
Figura 14. Es necesario contar con un Plan de Incentivos Laborales para premiar los primeros puesto que lograr llegar a la meta y objetivo trazado.....	60
Figura 15. Desempeño laboral.....	61
Figura 16. Productividad Laboral	62
Figura 17. El Cumplimiento de Objetivos es importante pues brinda un desempeño laboral positivo	63
Figura 18. La Orientación a Resultados es lo que queda del desempeño laboral.....	64

Figura 19. Una forma de realizar un buen desempeño laboral es mediante el Trabajo en Equipo.....	65
Figura 20. Rendimiento Laboral.....	66
Figura 21. Contar con la Planificación del Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.	67
Figura 22. El Orden y Calidad de Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.	68
Figura 23. El Cumplimiento de Normas es necesario un buen rendimiento laboral.....	69
Figura 24. Calidad de Servicio	70
Figura 25. Los Cumplimiento de Procedimientos Establecidos son necesario para realizar tareas y objetivos.....	71
Figura 26. La calidad del servicio se relaciona con la Eficiencia en el Trabajo	72
Figura 27. Es necesario la Iniciativa Laboral para mejorar la calidad del servicio Fuente: Elaboración propia	73
Figura 28. La Actitud Positiva es importante en el personal que labora en una empresa que tiene metas y objetivos.....	74

INTRODUCCIÒN

Este estudio que trata del clima organizacional y desempeño laboral interactúan en diferentes áreas al interior de la empresa, en cuanto al clima organizacional, se trata del ambiente interno de una organización, promovido desde los individuos y por los individuos que la conforman. Se puede señalar que, es un ambiente estructurado bajo el enfoque personal de quienes integran la empresa. El desempeño laboral, es la calidad del servicio o del trabajo realizado por quien trabaja dentro de la empresa. Aquí se convierten en un factor integral desde sus habilidades profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y eso influye directamente en la efectividad de la organización. En vista de que estas variables son importantes dentro la empresa, es la realización de este estudio que permite conocer más a fondo el tema y se desarrolla en 7 capítulos como se detalla a continuación:

Capítulo 1. Problema de investigación: desarrolla el planteamiento del problema y la formulación del problema que lleva al problema general y específicos, también, considera la justificación del estudio que contiene: justificación teórica, práctica, metodológica, económica y social. Finalmente, los objetivos generales y específicos.

Capítulo 2. Marco teórico: abarca los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales. También evalúa las bases teóricas de las variables que son: clima organizacional y desempeño laboral y finalmente la definición de los términos básicos.

Capítulo 3. Métodos y materiales: En el cual se consideran las hipótesis de investigación general y específicas. También incluye las variables de estudio y su definición conceptual y operacional. Continúa con el tipo, nivel y diseño de la investigación. Contiene la población y muestra de estudio. Técnicas, instrumentos y recolección de datos que contiene: la validación mediante juicio de expertos y confiabilidad y fiabilidad del instrumento. Finalmente, se nombran los métodos de análisis de datos y aspectos éticos .

Capítulo 4. Resultados: esta parte corresponde a la aplicación del instrumento cuyos resultados se evidencian mediante tablas y gráficos

Capítulo 5. Discusión: en esta parte se analizan los antecedentes, las hipótesis y los resultados estadísticos para encontrar similitudes y diferencias entre los estudios.

Capítulo 6. Conclusión: en este punto se consideran los aportes finales del estudio

Capítulo 7. Recomendación: aquí se desarrollan los puntos, estrategias o herramientas que se deben de utilizar para mejorar el tema estudiado, y de aplicarlo será un beneficio para la empresa, finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La presente actividad investigativa, está focalizada en abordar aspectos relacionados con el clima organizacional y el desempeño laboral. Ambas variables, presentes en diferentes departamentos y áreas organizacionales, se conjugan e interactúan día a día, en los diversos procesos de incontables empresas.

En el **contexto mundial**, un buen clima organizacional es realmente necesario, si los empleadores desean un desempeño laboral óptimo de sus colaboradores, pues en palabras de la Directora del Departamento de Condiciones de Trabajo e Igualdad de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), Tomei (2019, p. 1), las adecuadas condiciones laborales contribuyen al bienestar de los empleados y al éxito de las organizaciones. En este mismo patrón de ideas, el Director Ejecutivo de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound), Menéndez (2019, p. 1), puntualizó que:

El clima organizacional y el desempeño laboral pueden mejorarse, reduciendo las exigencias excesivas a los colaboradores, limitando su exposición a riesgos y colocando más a su disposición recursos laborales que contribuyan a conseguir los objetivos de sus tareas, o mitiguen los efectos de esas exigencias.

A nivel del **América Latina y el Caribe**, según señala un informe de la Organización Internacional de Trabajo (2022, p. 1), en la región existen alrededor de 1,2 millones de personas sometidas a trabajo inadecuado, inclusive forzado. No obstante, han sido creados y fortalecidos importantes programas, los cuales deben ser promovidos, para eliminar tales condiciones. Se destaca el caso de Brasil, donde hay una estrategia amplia para erradicar este tipo de trabajo y mejorar el clima organizacional y desempeño laboral. Asimismo, se han dado pasos en Paraguay, Perú y en el estado plurinacional de Bolivia. Estos datos, permiten inferir que, abordar la problemática del clima organizacional y el desempeño laboral, como una actividad investigativa es una necesidad vigente y

necesaria.

En el contexto nacional, los autores, Chagray, Maguiña, Hidalgo, Ramos, & Neri (2020, p. 22), en un estudio que realizaron, acerca del clima organizacional, señalan lo siguiente:

Un buen clima organizacional, en el caso de las empresas peruanas, contribuye e insta a los trabajadores a ser competentes entre ellos, haciendo que todos los individuos se comporten de forma profesional, generando sentido de pertenencia y ser responsables de sus tareas laborales dentro de la organización. La presencia de un buen clima organizacional producirá fuertes conexiones de trabajo dentro de la asociación, impulsando a los trabajadores incorporados, a cooperar con todos los integrantes de la organización lo cual mejorará el desempeño laboral.

De lo anterior, se desprende que, existe la necesidad de considerar el clima organizacional y el desempeño laboral en toda la geografía peruana, por lo cual sigue siendo un objeto de estudio actual.

Por lo tanto, estas ideas, llevándolas al **plano local**, específicamente en una institución financiera como lo es, la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022, motivan el presente estudio investigativo, puesto que, como se ha referenciado, por los autores e instituciones mencionadas, el clima organizacional juega un papel preponderante en el desempeño laboral, el cual debe ser tomado en cuenta para fortalecerlo tanto a nivel nacional, como de América Latina y mundialmente. Porque, de lo contrario, no solo se vería afectado negativamente el desempeño laboral de los trabajadores en la señalada institución financiera, sino, por extensión, la eficacia y efectividad de la organización. De allí que, la presente investigación buscó contribuir con aportes que generen solución a la problemática relacionada con el clima organizacional y el desempeño laboral en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

Sobre este marco, se abordó, por lo tanto, cómo el clima organizacional, se relacionaría con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022. Para lo cual, se formula lo que se muestra a continuación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cómo se relaciona el clima organizacional, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022?

PE2. ¿Cómo se relacionan las relaciones interpersonales, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022?

PE3. ¿Cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Sobre este aspecto, un enfoque teórico, el presente estudio investigativo, generó y urdió un entramado epistémico, en el que se combinaron los basamentos teóricos-conceptuales de las variables objetos de estudio, tal como lo señalan Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero. (2018, p. 220), al indicar que, la justificación teórica se refiere a la importancia que posee la investigación de una problemática para el desarrollo de una teoría científica.

1.3.2. Justificación práctica

Desde la arista práctica, la presente actividad investigativa, ha dado luz a un producto académico, que permitió tanto a la Universidad como a investigadores, tener una visión amplia sobre la relación del clima organizacional, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022. En tal sentido, los autores, Pimienta & De La Orden (2017, p. 79), indican que, este aspecto, consiste en describir la forma en la que la actividad investigativa, del objeto de estudio, contribuirá con el desarrollo de nuevos conocimientos en el área investigada.

1.3.3. Justificación metodológica

Desde la premisa metodológica, esta labor investigativa, abordó la relación existente entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente desempeño laboral. Por lo tanto, por medio de la aplicación de métodos y técnicas de investigación, a través de un enfoque cuantitativo, no experimental y de nivel correlacional, como sistemas metodológicos pertinentes para tal fin, se comprobó que sí, realmente existe relación entre ambas variables. Como fundamento a lo expuesto, Ñaupas et al. (2018, p. 221), señalan que, en la justificación metodológica, se indican el uso de las estrategias y herramientas de investigación a implementarse, las cuales pueden servir para otras investigaciones similares.

1.3.4. Justificación económica

Desde la arista económica, la presente actividad investigativa, fue realizada con los peculios económicos de los autores de la investigación, por lo que, fue viable, pues se disponen de los medios y recursos físicos necesarios para llevarla a cabo. En este aspecto, la autora Baena (2017, p. 59), explica que, la justificación económica, analiza hasta qué punto la inversión de recursos y tiempo se justifican de acuerdo con los objetivos de la persona o de la organización que costea la investigación.

1.3.5. Justificación social

Desde la óptica social, la presente actividad investigativa, llegará a convertirse en una base para la población científica, civil y académica, pues fue llevada a cabo sin ningún tipo de beneficio monetario. Al contrario, fue realizada para que sea consultada libremente como producto y pilar académico para posteriores investigaciones, ya que presentará aportes que contribuirán en la solución de la problemática objeto de estudio. En este sentido, Ñaupas et al. (2018, p. 221), explican que una investigación se justifica socialmente, cuando se presentan aportes para la solución de alguna problemática social.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre el clima organizacional, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Identificar cómo se relaciona el comportamiento organizacional, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

OE2. Explicar cómo se asocian las relaciones interpersonales, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

OE3. Describir cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Vera (2018), en su investigación titulada: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una Institución Castrense, Callao 2018”, para optar el título profesional de licenciado en administración, de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo principal, determinar la influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una Institución Castrense, Callao 2018. Para ello, se aplicó la siguiente metodología investigativa: enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal, llevada a cabo en una población compuesta por 120 empleados administrativos de una Institución Castrense, Callao 2018. La muestra, estuvo conformada por la totalidad de estos, por lo cual se dice que es de tipo censal. Para recolectar datos, se aplicó la técnica de la encuesta y el análisis documental. Los instrumentos utilizados para tal propósito fueron: el cuestionario en escala de Likert y la ficha documental. Luego del análisis de los datos, a través de cuadros matrices, y con apoyo en el programa SPSS, se concluyó que, el clima organizacional sí influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una Institución Castrense, Callao 2018. En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto aborda las variables objeto de estudio: clima organizacional y desempeño laboral, la cual fue considerada, también en el presente estudio investigativo, además de mostrar en las conclusiones del estudio que, el clima laboral influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Igualmente, los autores, Ferreñán & González (2019), en su investigación titulada: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén-2019”, para optar el título profesional de licenciado en administración, de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo general, determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén-2019. Para

ello, se aplicó la siguiente metodología investigativa: enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal, aplicada a una población compuesta por 325 trabajadores de la Red de Salud Chepén-2019. La muestra estuvo constituida por 176 de estos. Para recolectar datos, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado para tal propósito fue: el cuestionario en escala de Likert, conformado por 20 ítems. Luego del análisis estadístico, a través de tablas de frecuencia y gráficos, se concluyó que, existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud. En aporte, la investigación precedente, fue relevante, por cuanto, en el aspecto metodológico, se aplicó un método investigativo similar al que fue utilizado en la presente investigación. Además, abordó las variables objeto de estudio: clima organizacional y desempeño laboral, las cuales fueron abordadas, igualmente, en el presente estudio investigativo.

Por su parte, las autoras, Olivera & Leyva (2021), en su investigación titulada: “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Cotton Life, Lima 2021”, para optar el título profesional de licenciado en administración, de la Universidad Científica del Sur, tuvo como objetivo primordial, determinar si existe relación entre ambas variables. Para ello, se aplicó la siguiente metodología investigativa: enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, de diseño no experimental, transversal, aplicada a una población compuesta por 80 colaboradores de la empresa Cotton Life, Lima 2021. Para recolectar datos, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado para tal propósito fue: un cuestionario en escala de Likert. Luego del análisis estadístico, se concluyó que, existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Cotton Life, Lima 2021. En aporte, la investigación precedente, fue relevante, por cuanto abordó las variables objeto de estudio: clima organizacional y desempeño laboral, las cuales fueron consideradas también en el presente estudio investigativo, en el apartado relacionado con la discusión del estudio. Además, en las conclusiones, se mostró cómo ambas variables guardan relación directa entre sí.

Por otro lado, Huaricacha (2021), en su investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de

Electrificación Rural, Lima 2021”, para optar el título profesional de licenciado en administración, de la Universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo general, determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Para ello, se aplicó la siguiente metodología investigativa: enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal, aplicada a una población compuesta por 45 colaboradores de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. La muestra conformada por la totalidad de estos, la convierte en censal. Para recolectar datos, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado para tal propósito fue: un cuestionario en escala de Likert. Luego del análisis estadístico con apoyo del programa estadístico SPSS, se concluyó que el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Obteniendo como resultado una intensidad positiva considerable al tener presente un coeficiente Rho de Spearman de 0,679. En aporte, la investigación precedente, fue relevante, por cuanto abordó las variables, clima organizacional y desempeño laboral, las mismas que fueron estudiadas en el presente trabajo de investigación. Además, en la conclusión, a la cual se llegó, se consideran aspectos que sirvieron de fundamento en la discusión y contrastación de los resultados que se obtengan en el presente estudio investigativo.

Adicionalmente, las autoras Jaime & Roncal (2022), en su investigación titulada: “Clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de Leandro Constructora, Contratistas y Servicios Generales SAC, Trujillo-2021”, para optar el título profesional de licenciado en administración, de la César Vallejo, tuvo como objetivo general, determinar la relación existente entre el clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de Leandro Constructora, Contratistas y Servicios Generales SAC, Trujillo-2021. Para ello, se aplicó la siguiente metodología investigativa: enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal, llevada a cabo en una población compuesta por 28 colaboradores de la institución. La muestra conformada por la totalidad de estos, la señaló como censal. Para recolectar datos, se aplicó la técnica de, la encuesta. El instrumento utilizado para tal

propósito fue: un cuestionario en escala de Likert. Luego del análisis estadístico inferencial, con apoyo del programa estadístico SPSS versión 21, se concluyó que, el clima organizacional, se encuentra directamente relacionado con el desempeño laboral, pues la correlación de Spearman presentó una correlación directa y significativa de $Rho = 0,55$. En aporte, la investigación precedente, fue relevante, por cuanto es un aporte a la comunidad científica que servirá de apoyo y consulta teórica al presente estudio investigativo, además de considerar en la investigación las variables clima organizacional y desempeño laboral, las cuáles se abordaron también, en el presente estudio investigativo.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Banchon & Jordan (2019), en su investigación titulada: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía “Renesa S.A.” de la ciudad de Guayaquil”, para optar el título profesional de ingeniero en gestión empresarial, de la Universidad Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo general, analizar el clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la compañía Renesa S.A., de la ciudad de Guayaquil y proponer estrategias que permitan mejorar el rendimiento del personal. Para tal propósito, se aplicó la siguiente metodología: enfoque cuantitativo. Tipo: aplicada. Según el lugar: de campo. Por las fuentes de consulta: estadística. Por el objetivo: nivel descriptiva-correlacional. Por la manipulación de la variable: no experimental y según la temporalización: de corte transversal. Fue realizada, en una población compuesta por 22 personas, entre ellas, 2 integran la alta gerencia. La muestra fue censal. La técnica para recabar la información fue: la encuesta. El instrumento usado: el cuestionario. Luego del análisis de datos, se concluyó que, el clima organizacional de la compañía es muy bueno, existe trabajo en equipo y una buena relación entre los empleados. Para mejorar el desempeño de los trabajadores, se propuso dentro del modelo de gestión y recursos humanos, otorgar incentivos y celebrar onomásticos, para que de esta forma, se sientan motivados a seguir realizando con excelencia sus labores. Igualmente, se planteó brindar capacitaciones o talleres para enriquecer los conocimientos de los trabajadores y de esta manera, compartir opiniones o ideas de realizar las tareas en menos tiempo de manera eficiente. En contribución, la investigación

precedente, fue relevante, por cuanto consideró como variables objeto de estudio, el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la organización, las mismas, fueron igualmente abordadas como elemento de estudio en el presente trabajo investigativo y como precedente investigativo, en el estudio se mostró la importancia de promover incentivos de recompensa al personal.

Asimismo, Moranch (2019), en su investigación titulada: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la comercializadora ecuatoriana de calzado Comecsa S.A. del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018”, para optar el título profesional de ingeniero en administración de empresas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, tuvo como objetivo general, diseñar un plan de mejora para el clima organizacional mediante el uso de herramientas organizacionales para fortalecer el desempeño de los colaboradores y a su vez la calidad del servicio de la comercializadora ecuatoriana de calzado Comecsa S.A. Para tal fin, se aplicó la siguiente metodología: enfoque cuantitativo. Tipo: aplicada. Según el lugar: de campo. Por las fuentes de consulta: estadística y documental. Por el objetivo: nivel descriptivo-correlacional. Por la manipulación de la variable: no experimental y según la temporalización: de corte transversal. Fue realizada, en una población compuesta por 51 colaboradores de la comercializadora, la muestra correspondió a la censal. La técnica para recabar la información fue: la encuesta y el análisis documental y, como instrumentos: el cuestionario y la ficha de resumen documental. Luego del análisis de datos, aplicando el método hipotético-deductivo, se concluyó que, el desempeño de los trabajadores se encuentra en un promedio del 94%, esto quiere decir que, la comercializadora ecuatoriana de calzado Comecsa posee un clima positivo. Además de una buena interacción entre jefes-colaboradores y entre los grupos de trabajo. En este sentido, el 80% indicó que la empresa también se preocupa por sus trabajadores, procurando que los mismos exploten sus capacidades al máximo para responder de manera positiva a la empresa. En contribución, la investigación precedente, fue relevante, por cuanto es un aporte teórico de consulta, el cual, como fuente de información, fue considerada en el capítulo correspondiente a la discusión y comparación de antecedentes previos, en el presente estudio investigativo.

Igualmente, Brito (2020), en su investigación titulada: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral. Caso de estudio Centro Educativo Réplica Aguirre Abad, ciudad de Guayaquil”, para optar el título profesional de magíster en recursos humanos, de la Universidad de Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo general, analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Centro Educativo Réplica Aguirre Abad, ciudad de Guayaquil, año 2020. Para tal fin, se aplicó la siguiente metodología: enfoque cuantitativo. Tipo: aplicada. Según el lugar: de campo. Por las fuentes de consulta: estadística. Por el objetivo: nivel descriptivo-correlacional. Por la manipulación de la variable: no experimental y según la temporalización: de corte transversal. Fue realizada, en una población compuesta por 83 personas que laboran en la institución. La muestra, correspondió a la censal por cubrir la totalidad poblacional. La encuesta fue la técnica utilizada para recabar la información, y el instrumento: el cuestionario en escala de Likert de 30 ítems. Luego del análisis de datos, a través de la estadística descriptiva e inferencial, se concluyó que, existe una muy estrecha relación de dependencia entre las dos variables, es decir, que los cambios que se produzcan en la variable independiente clima organizacional, va directamente a afectar a la variable dependiente, en este caso desempeño laboral. El reporte de la muestra emparejada, indica que el nivel de confianza de la información y del análisis de sus datos, en intervalo de confianza es de 95%. En contribución, la investigación precedente, fue relevante, por cuanto consideró como variables objeto de estudio, el clima organizacional y el desempeño laboral. Las mismas, que fueron abordadas como objeto de estudio en el presente trabajo investigativo.

Por su parte, Mantuano (2021), en su investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral: caso comercial “Yaris Zambrano”, Cantón Montecristi”, para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, tuvo como objetivo general, determinar de qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los empleados en el comercial “Yaris Zambrano”, Cantón Montecristi. Para tal fin, se aplicó la siguiente metodología: enfoque mixto. Tipo: aplicada. Según el lugar: de campo. Por las fuentes de consulta: estadística y documental. Por el objetivo: nivel descriptivo. Por la manipulación de la variable:

no experimental y según la temporalización: de corte transversal. Fue realizada, en una población compuesta por 18 empleados del comercial “Yaris Zambrano”, Cantón Montecristi. La muestra correspondió a la censal por cubrir la totalidad poblacional. Las técnicas para recabar la información fueron: la encuesta y el análisis documental. Los instrumentos: el cuestionario y la ficha de resumen documental. Luego del análisis e interpretación de datos, se concluyó que, el negocio presenta debilidades en cuanto al clima organizacional, lo cual genera que el desempeño diario de los empleados sea afectado negativamente, que el nivel de confianza sea bajo y tengan poco sentido de pertenencia hacia la empresa. En contribución, la investigación precedente, fue relevante, por cuanto es un aporte teórico de consulta, el cual, como fuente de información, fue considerada en el capítulo correspondiente a la discusión y comparación de antecedentes previos, en el presente estudio investigativo, además, las conclusiones de la misma, muestran el impacto negativo que puede tener el clima organizacional inadecuado en el desempeño laboral de los trabajadores.

Finalmente, Cedeño (2022), en su investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral: caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedernales, año 2020-2021”, para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas, de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, tuvo como objetivo general, analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedernales, año 2020-2021. Para tal fin, se aplicó la siguiente metodología: enfoque mixto. Tipo: aplicada. Según el lugar: de campo. Por las fuentes de consulta: estadística y documental. Por el objetivo: nivel descriptivo. Por la manipulación de la variable: no experimental y según la temporalización: de corte transversal. Fue realizada, en una población compuesta de 174 trabajadores. La muestra, censal, pues correspondió a todos estos. La técnica para recabar la información fue: la encuesta y la entrevista semiestructurada. el instrumento: el cuestionario en escala de Likert y la guía de entrevista. Luego del análisis e interpretación de los datos, se concluyó que, la institución presentaba debilidades en cuanto al clima organizacional, provocando que no sea adecuado para el trabajo diario de los servidores públicos y que los factores que afectan el desempeño laboral son la falta de motivación y

satisfacción, los cuales impiden cumplir con el trabajo recomendado y no desarrollar al máximo sus capacidades. En contribución, la investigación precedente, fue relevante, por cuanto es un apoyo teórico de consulta, el cual, como fuente de información, fue considerada en el capítulo correspondiente a la discusión y comparación de antecedentes previos, en el presente estudio investigativo, pues en el mismo, se abordaron las variables: clima organizacional y desempeño laboral, las mismas que fueron estudiadas en la citada tesis.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Definición

Al efectuar investigación, sobre esta variable, se halló que Morales & Aguado (2022, pp. 107, 108), la definen como, el conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan la convivencia de los colaboradores dentro de una organización, y puede verse influenciado por el comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y la motivación laboral de los trabajadores.

En este mismo orden de ideas, Burgos, J. (2022, p. 1006), señala que el clima organizacional, está compuesto por la percepción que canaliza la verdad individual y colectiva de la organización, afectando el modo de comportamiento manifiesto de las personas que la conforman, al moldear aspectos como la motivación laboral y la ejecución profesional, entre otros.

Asimismo, Mera (2019, p. 639), explica que, se trata del ambiente interno de una organización, promovido desde los individuos y por los individuos que la conforman. Se puede señalar que, es un ambiente estructurado bajo el enfoque personal de quiénes integran la empresa.

Igualmente, los autores Aldaz, Alvarado, Castro & Fajardo (2022, p.1384), mencionan que, se refiere a la forma en que un trabajador aprecia y percibe su labor dentro del contorno humano y físico en el cual se desempeña, dentro de una organización, influyendo directamente en su productividad. Por último, los autores, Olivera, Leyva & Napán (2021, p.4), definen esta variable, como, la condición de

proximidad y estado emocional de cada trabajador, y de cómo cada uno de ellos actúa en función de las circunstancias dentro de la organización, como la comunicación, el liderazgo, la motivación y las conexiones interpersonales, entre otras, así como de las cooperaciones con la estructura organizacional, por ejemplo, el diseño jerárquico, la innovación, la iniciativa, la toma de decisiones y los recursos, entre otros.

2.2.1.2. Dimensiones

2.2.1.2.1. Dimensión 1: comportamiento organizacional.

La investigación realizada en diferentes fuentes de consulta, permitió encontrar, sobre este aspecto lo señalado por los autores, Suárez, Tinajero & Jácome (2020, p. 5), quienes indican que, es la forma de comportamiento de una organización en un clima social, tecnológico y ecológico, sus ejercicios, asociaciones con diferentes instituciones, así como igualmente con las personas.

Indicador 1: ética laboral. Al realizar una búsqueda en las diferentes fuentes de información, se halló que este indicador, según los autores, Cedeño, Zambrano, E. & Zambrano, C. (2020, p. 198), se caracteriza por ser un conjunto de principios y valores morales que los trabajadores en un área determinada deben tener en cuenta durante la actividad laboral. Se convierte en una serie de formas de comportamiento y normas de trabajo dirigidas a promover excelentes prácticas de trabajo y armonía social.

Indicador 2: satisfacción laboral. Al investigar en las diferentes fuentes de información, se halló que, este indicador, según los autores, Mejía & Hernández (2019, p. 12), ha sido acuñado como un término que hace referencia al nivel de satisfacción de los trabajadores con su lugar de trabajo y sus circunstancias laborales. Es una cuestión vital, ya que está directamente relacionada con el buen funcionamiento y productividad de la organización, la naturaleza del trabajo y los grados de beneficio y eficiencia.

Indicador 3: comunicación organizacional. Según señalan los autores, Pinzón, Contreras, Ramírez, & Reyes (2021, p. 78), la comunicación organizacional, empresarial, corporativa, o jerárquica es la que utiliza los canales y tipos de

correspondencia que se dan dentro de una asociación, es decir, ayuda a diseñar los ciclos de comunicación interna de una organización, y a mejorar y coordinar los mensajes de las asociaciones con su público para lograr un objetivo concreto.

2.2.1.2.2. Dimensión 2: relaciones interpersonales.

La investigación realizada a diferentes fuentes de consulta, permitió encontrar, sobre esta dimensión lo señalado por los autores, Ramírez, J. & Tesén, J. (2022, pp. 20, 21), quienes indican que, aluden al acercamiento que existe entre al menos dos individuos, a la luz de los sentimientos, las aficiones y los eventos sociales, entre otros. Este tipo de relación es la premisa de la vida en público y se da de diversas maneras en numerosos escenarios cotidianos, por ejemplo, la familia, en el trabajo, los compañeros de estudio, amistades y otros más, siempre que existan las oportunidades para que al menos dos individuos se comuniquen de manera sostenida.

Indicador 1: respeto a los colaboradores. Al realizar una búsqueda en las diferentes fuentes de información, se halló que este indicador, según Delgado (2022, pp. 5, 6), implica una serie de aspectos dentro de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de una organización, como lo son: la prevención de la discriminación, el sexismo y las condiciones de trabajo. Generando un ambiente laboral seguro y cordial, el cual permite aceptar las limitaciones de los demás y reconocer sus virtudes, evitando las ofensas y las ironías, sin permitir que el abuso o la violencia se conviertan en instrumentos para imponer criterios.

Indicador 2: comunicación asertiva. Al investigar en las diferentes fuentes de información, se halló que, este indicador, según los autores, Lachira, Luján, Mogollón & Silva (2020, p. 75), hace referencia a, un estilo de comunicación en el que un individuo comunica sus pensamientos, sentimientos y necesidades de forma inmediata, segura, tranquila y genuina, siendo al mismo tiempo empático y equilibrada con los demás. Se trata de un enfoque conciliador y ajustado de la transmisión de información en el que la persona ofrece su perspectiva y vela por sus libertades, al tiempo que considera las emociones y sentimientos de los demás y respeta sus convicciones y derechos. Así, este tipo de comunicación

permite un discurso tranquilo y deferente, en el que se introducen los pensamientos individuales sin hacer sentir mal a los demás.

Indicador 3: cooperación en la organización. Goetendia (2020, p. 238), explica que, la cooperación en la organización, es definida como la acción o proceso de trabajar en equipo dentro de una organización para alcanzar metas en común, o lograr un beneficio mutuo. Es el producto de una metodología, aplicada al objetivo, por los integrantes de una institución que comparten un mismo propósito o interés. Durante la aplicación de estrategias de cooperación, por lo común, se emplean métodos asociativos y colaborativos que contribuyan con el logro de las metas planteadas por la directiva de la organización.

Indicador 4: Capacitación en Relaciones Humanas. En la consulta realizada a las fuentes de información, se halló que, la autora, Agudelo (2019, pp. 118, 119), menciona que, se refiere al proceso de formación o capacitación que tiene como finalidad, el desarrollo y fortalecimiento de habilidades y destrezas para optimizar las relaciones interpersonales, con la meta de lograr objetivos comunes, identificar los comportamientos personales que fomenten el trabajo en equipo o la cooperación dentro de la organización y comprender y aplicar la empatía en el vínculo con las demás personas, incrementando el buen clima laboral.

2.2.1.2.3. Dimensión 3: motivación laboral.

La investigación realizada en distintas fuentes de consulta, permitió encontrar, sobre esta dimensión lo señalado por los autores, Maquera, Santa-Cruz, & Apaza (2020, pp. 1244, 1245), quienes indican que, consiste en el proceso por medio del cual las organizaciones logran mantener implicadas a las personas, para realizar una tarea o labor específica, desarrollando sus habilidades y destrezas para que alcancen el mayor rendimiento y lograr así, las metas trazadas por la empresa.

Indicador 1: infraestructura y equipos adecuados. Al realizar una búsqueda en las diferentes fuentes de información, se halló que este indicador, según los autores, Uribe, Pérez & Montoya (2022, pp. 187-193), implica, el uso de los recursos que necesita una empresa para operar, lo cuales fueron determinados durante el proceso de planeación. Entre estos se encuentran: las instalaciones,

maquinarias, insumos, materias primas, refacciones y servicios que componen el hardware de una organización, los cuales, deben mantenerse en buen estado y operativos para que se realice y fluya adecuadamente el proceso productivo.

Indicador 2: condiciones laborales. Al investigar en las diferentes fuentes de información, se halló que, este indicador, según las autoras, Pacheco & Jácome (2022, p. 799), ha sido acuñado como un término que hace referencia al, conjunto de elementos que condicionan o determinan la situación en la que el/la trabajador(a) lleva a cabo sus labores en la empresa, y entre los cuales se incluyen: el contenido del trabajo a realizar, la organización del trabajo, las horas de trabajo, el clima o ambiente laboral, los materiales y equipos de trabajo y los beneficios de bienestar social.

Indicador 3: plan de incentivos laborales. Los autores, Cárdenas, Lara & Bohórquez (2019, pp.77, 78), señalan que, el plan de incentivos laborales, se refiere a un elaborado programa en el cual se han analizado y planificado cuáles son las recompensas e incentivos adecuados, según la organización y el tipo de colaboradores, que se otorgarán a los trabajadores con la finalidad de motivarlos y a la vez para que incrementen su productividad y mejoren sus resultados laborales.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición

Al efectuar indagación, sobre esta variable, se encontró que, el investigador Arrogante (2022, p.168), define el desempeño laboral como, el nivel de productividad y rendimiento laboral que manifiestan los colaboradores de una organización, aplicando recursos y habilidades propias, las cuales le permitan llevar a cabo sus labores con calidad de servicio y efectividad.

En este mismo hilo argumental, Grijalva, Castro & Guamán (2019, p. 23), señalan que, es la calidad del servicio o del trabajo realizado por quien trabaja dentro de la empresa. Aquí se convierten en un factor integral desde sus habilidades profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y eso influye directamente en la efectividad de la organización. En este sentido, los autores,

Bautista, Cienfuegos, & Aguilar (2020, p. 110), indican que, es la efectividad que demuestra un colaborador al realizar su trabajo, por lo que resulta en una ventaja competitiva para la empresa.

Adicionalmente, los investigadores, Cieza, Silva, J. & Silva, M. (2021, p. 275), explican que, se relaciona con las conductas que demuestra el colaborador hacia el logro de los objetivos de la organización. Por último, Aragón, K. (2019, p. 61), define esta variable, como la ejecución de las actividades por parte de los colaboradores de una organización de manera eficiente, con el propósito de conseguir los objetivos propuestos.

2.2.2.2. Dimensiones

2.2.2.2.1. Dimensión 1: productividad laboral.

La investigación realizada en diferentes fuentes de consulta, permitió encontrar, sobre este aspecto lo señalado por el autor, Morales (2018, p. 77), quien indica que, es la cantidad de servicios y bienes que un grupo de trabajadores logra producir en un período de tiempo específico. Representa el volumen total de producción generada por unidad de trabajo.

Indicador 1: cumplimiento de objetivos. Al realizar una búsqueda en las diferentes fuentes de información, se halló que este indicador, según señala la organización Tu Dashboard (2022, p. 1), en su página web, implica una serie de pasos estratégicos y actividades específicas, las cuales han sido previamente planificadas por la directiva de la organización con la finalidad de alcanzar las metas fijadas o propuestas por esta.

Indicador 2: orientación a resultados. Como lo señalan los autores Martínez, Adán, Arribas, Porras & Maldonado (2022), se refieren a la capacidad de actuar cuando hay que tomar decisiones, y saber encontrar nuevas soluciones a los problemas que se plantean. Es la tendencia a obtener logros fijando objetivos por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización. (4.3. Relación principios generales con criterios de calidad. Párrafo 2).

Indicador 3: trabajo en equipo. Al investigar en las diferentes fuentes de información, se halló que, este indicador, según los autores, Salguero & García (2019, pp. 23, 24), hacen referencia a, las actividades realizadas por un grupo de personas dentro de una organización, donde todos tienen una meta en común. Para que sea considerado un trabajo en equipo, debe poseer una estructura organizativa que contribuya la ejecución conjunta de las labores y la solución en grupo de los problemas.

2.2.2.2.2. *Dimensión 2: rendimiento laboral.*

La investigación realizada en varias fuentes de consulta, permitió encontrar, sobre esta arista lo señalado por los autores, Larico, Machaca, Condori & Apaza (2021, p. 361), quienes indican que, es el resultado del trabajo de un colaborador o de un grupo de colaboradores, asociado al vínculo existente entre los recursos que se utilizan para obtener algo y el producto que se logra finalmente, pudiéndose relacionar entonces, con el beneficio o provecho conseguido.

Indicador 1: planificación del trabajo. Al realizar una búsqueda en las diferentes fuentes de información, se halló que este indicador, según Fernández (2022, p. 50), se refiere a, las acciones programadas para ser ejecutadas en diversos lapsos y sirven para alcanzar las metas propuestas. Estas, pueden ser divididas en acciones más pequeñas, conocidas como sub-actividades, permitiendo así ponerle tiempo para ejecutarla. Le corresponde a la dirección de la organización, planificar las actividades y los pasos que deben darse para el logro de los objetivos

Indicador 2: orden y calidad de trabajo. Al investigar en las diferentes fuentes de información, se halló que, este indicador, según el autor, Rodríguez (2022, p. 1), hace referencia a, la serie de actividades organizadas y metódicas realizadas por los trabajadores que le permiten el desarrollo de sus capacidades, ampliando sus opciones de vida y conseguir mayores niveles de libertad, esto como consecuencia del uso de recursos, aplicación de tareas y resultados derivados de la participación efectiva en el lugar de trabajo.

Indicador 3: cumplimiento de normas. En la consulta realizada en las fuentes

de información, se halló que, la Organización Logística. Descartes (2022, p. 1), menciona que, es una función de las organizaciones para garantizar que se respeten las leyes y normas vigentes, es decir, significa actuar conforme a la legalidad.

Indicador 4: cumplimiento de procedimientos establecidos. La investigación realizada en varias fuentes de consulta, permitió encontrar, sobre esta arista lo señalado por el autor, Rodríguez (2022, p. 1), quien indica que, es el conjunto de actividades o acciones metódicas que tienen que llevarse a cabo o realizarse según lo programado para alcanzar un objetivo o realizar un labor, con la mayor efectividad posible. Ello, permite a la alta gerencia de la organización, suministrar supervisión holística de toda la organización y así evaluar los riesgos y permitir una mejor presentación de informes sobre la situación general de la organización.

2.2.2.2.3. *Dimensión 3: calidad de servicio.*

La investigación realizada en diferentes fuentes de consulta, permitió encontrar, sobre esta dimensión lo indicado por los autores, Hallo & Fajardo (2019, p. 141), quienes indican que, se trata de un valor o emoción, que una persona obtiene mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia sí misma y hacia las demás personas, así como con el entorno que le rodea, no solo con el propósito de cumplir con las necesidades de los clientes, sino también de producir una relación con ellos a largo plazo.

Indicador 1: eficiencia en el trabajo. Al investigar en las diferentes fuentes de información, se halló que, este indicador, según los autores, Baque & Viteri (2022, pp. 159, 160), hacen referencia a la capacidad de un colaborador de utilizar sus recursos lo mejor posible para lograr alcanzar las metas, es decir, lograr los objetivos, con la menor cantidad de tiempo y recursos posibles, lo que dependerá de varios factores como la experiencia, los conocimientos, la motivación y habilidades, entre otros aspectos.

Indicador 2: iniciativa laboral. La investigación realizada en diferentes fuentes de consulta, permitió encontrar, sobre este indicador lo señalado por la Organización Internacional Randstad (2021, p. 1), que indica que, se refiere a la capacidad de idear, proponer o desarrollar proyectos personales, con el propósito

de innovar y no pensar en el temor generado por la posibilidad de error.

Indicador 3: actitud positiva. Al realizar una búsqueda en las diferentes fuentes de información, se halló que este indicador, según la organización Mundo Psicólogos (2021, p. 1), implica, tener una actitud optimista ante las circunstancias que se presentan en la vida, al igual que una visión llena de esperanza e ilusión ante el presente y el futuro, no solo en el trabajo, sino además ante el vivir diario.

2.3. Definición de términos básicos

Actitud positiva: se refiere a, tener una actitud optimista ante las circunstancias que se presentan en la vida. Mundo Psicólogos (2021, p. 1).

Calidad de servicio: se refiere a, un valor o emoción, que una persona obtiene mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia sí misma y hacia las demás personas. Hallo & Fajardo (2019, p. 141).

Capacitación en relaciones humanas: se refiere al, proceso de formación o capacitación que tiene como finalidad, el desarrollo y fortalecimiento de habilidades y destrezas para optimizar las relaciones interpersonales. Agudelo (2019, pp. 118, 119).

Clima organizacional: se refiere al, conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan la convivencia de los colaboradores dentro de una organización. Morales & Aguado (2022, pp. 107, 108).

Comportamiento organizacional: se refiere a, un recurso con valor que alguien posee con la intención de que genere un beneficio futuro. Suárez, Tinajero & Jácome (2020, p. 5).

Comunicación asertiva: se refiere a, un estilo de comunicación en el que un individuo comunica sus pensamientos, sentimientos y necesidades de forma inmediata, segura, tranquila y genuina. Lachira, Luján, Mogollón & Silva (2020, p. 75).

Comunicación organizacional: se refiere a, la que utiliza los canales y tipos de correspondencia que se dan dentro de una asociación. Pinzón, Contreras, Ramírez, & Reyes (2021, p. 78).

Condiciones laborales: se refiere al, conjunto de elementos que condicionan o determinan la situación en la que el/la trabajador(a) lleva a cabo sus labores en la empresa. Pacheco & Jácome (2022, p. 799).

Cooperación en la organización: se refiere a, la acción o proceso de trabajar en equipo dentro de una organización para alcanzar metas en común. Goetendia (2020, p. 238).

Cumplimiento de normas: una función de las organizaciones para garantizar que se respeten las leyes y normas vigentes. Organización Logística Descartes (2022, p. 1).

Cumplimiento de objetivos: se refiere a, una serie de pasos estratégicos y actividades específicas, las cuales han sido previamente planificadas. Tu Dashboard (2022, p. 1).

Cumplimiento de procedimientos establecidos: se refiere al, conjunto de actividades o acciones metódicas que tienen que llevarse a cabo o realizarse según lo programado. Rodríguez (2022, p. 1).

Desempeño laboral: se refiere al, nivel de productividad y rendimiento laboral que manifiestan los colaboradores de una organización. Arrogante (2022, p.168).

Eficacia: se refiere a, la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Economipedia (2021, p.1).

Eficiencia en el trabajo: se refiere a, la capacidad de un colaborador de utilizar sus recursos lo mejor posible para lograr alcanzar las metas. Baque & Viteri (2022, pp. 159, 160).

Eficiencia: se refiere a, lograr las metas trazadas, con la menor cantidad posible, de recursos o bienes. Economipedia (2021, p.1).

Ética laboral: se refiere al, conjunto de principios y valores morales que los trabajadores en un área determinada deben tener en cuenta durante la actividad laboral. Cedeño, Zambrano, E. & Zambrano, C. (2020, p. 198).

Infraestructura y equipos adecuados: se refiere al, uso de los recursos que necesita una empresa para operar. Uribe, Pérez & Montoya (2022, pp. 187-193).

Iniciativa laboral: se refiere a, la capacidad de idear, proponer o desarrollar proyectos personales. Randstad (2021, p. 1).

Motivación laboral: se refiere al, proceso por medio del cual las organizaciones logran mantener implicadas a las personas, para realizar una tarea. Maquera, Santa-Cruz, & Apaza (2020, pp. 1244, 1245).

Orden y calidad de trabajo: se refiere a, la serie de actividades organizadas y metódicas realizadas por los trabajadores que le permiten el desarrollo de sus capacidades. Rodríguez (2022, p. 1).

Orientación a resultados: se refiere a, la capacidad de actuar cuando hay que tomar decisiones y saber encontrar nuevas soluciones a los problemas que se plantean. Martínes, Adán, Arribas, Porras & Maldonado (2022).

Plan de incentivos laborales: se refiere a, un elaborado programa en el cual se han analizado y planificado cuáles son las recompensas e incentivos adecuados, según la organización y el tipo de colaboradores, que se otorgarán a los trabajadores. Cárdenas, Lara & Bohórquez (2019, pp.77, 78).

Planificación del Trabajo: Se refiere a, las acciones programadas para ser ejecutadas en diversos lapsos y sirven para alcanzar las metas propuestas. Fernández (2022, p. 50)

Productividad laboral: se refiere a, la cantidad de servicios y bienes que un grupo de trabajadores logra producir en un período de tiempo. Morales (2018, p. 77).

Relaciones interpersonales: se refiere al, acercamiento que existe entre al menos dos individuos, a la luz de los sentimientos, las aficiones y los eventos sociales, entre otros. Ramírez, J. & Tesén, J. (2022, pp. 20, 21).

Rendimiento laboral: se refiere al, resultado del trabajo de un colaborador o de un grupo de colaboradores. Larico, Machaca, Condori & Apaza (2021, p. 361).

Respeto a los colaboradores: se refiere a, una serie de aspectos dentro de las corfiales y amables relaciones interpersonales entre los trabajadores de una organización. Delgado (2022, pp. 5, 6).

Satisfacción laboral: se refiere al, nivel de satisfacción de los trabajadores con su lugar de trabajo y sus circunstancias laborales. Mejía & Hernández (2019, p. 12).

Trabajo en equipo: se refiere a, las actividades realizadas por un grupo de personas dentro de una organización. Salguero & García (2019, pp. 23, 24).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE1. El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

HE2. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

HE3. La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Clima organizacional

El clima organizacional, según Morales & Aguado (2022, pp. 107, 108), puede ser definido como, el conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan la convivencia de los colaboradores dentro de una organización y puede verse influenciado por el comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y la motivación laboral de los trabajadores.

Desempeño laboral

El desempeño laboral, como indica Arrogante (2022, p. 168), es el nivel de productividad y rendimiento laboral que manifiestan los colaboradores de una organización, aplicando recursos y habilidades propias, las cuales les permitan llevar a cabo sus labores con calidad de servicio y efectividad.

3.2.2. Definición operacional

Clima organizacional

Por medio de la aplicación de instrumentos de investigación, se determina la relación existente entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

Desempeño laboral

A través de la aplicación de herramientas de investigación, se procedió a identificar cuáles son los factores que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
V1 Clima organizacional	Conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan la convivencia de los colaboradores dentro de una organización y puede verse influenciado por el comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y la motivación laboral de los trabajadores. Morales & Aguado (2022)	Comportamiento Organizacional	Ética Laboral Satisfacción Laboral Comunicación Organizacional
		Relaciones interpersonales	Respeto a los Colaboradores Comunicación Asertiva Cooperación en la Organización Capacitación en Relaciones Humanas
		Motivación laboral	Infraestructura y Equipos Adecuados Condiciones Laborales Plan de Incentivos Laborales
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
V2 Desempeño laboral	Es el nivel de productividad y rendimiento laboral que manifiestan los colaboradores de una organización, aplicando recursos y habilidades propias, las cuales le permitan llevar a cabo sus labores con calidad de servicio y efectividad. Arrogante (2022)	Productividad laboral	Cumplimiento de Objetivos Orientación a Resultados Trabajo en Equipo
		Rendimiento laboral	Planificación del Trabajo Orden y Calidad de Trabajo Cumplimiento de Normas
		Calidad de servicio	Cumplimiento de Procedimientos Establecidos Eficiencia en el Trabajo Iniciativa Laboral Actitud Positiva

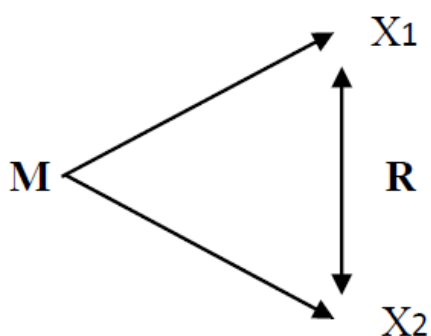
3.3. Tipo y nivel de la Investigación

3.3.1. Tipo

La investigación fue de tipo aplicada, porque como señala Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero. (2018, p. 136), la investigación aplicada, es una forma de investigación que se orienta a solucionar problemáticas sociales, presentadas en una comunidad, país o región. Este tipo de trabajo investigativo, es el que deberían realizar los estudiantes de grado y postgrado, que consiste en proponer respuestas y soluciones concretas, genuinas, alcanzables e importantes para los problemas percibidos. En concreto, esta investigación fue entonces de tipo aplicada.

3.3.2. Nivel

La presente actividad investigativa, fue de nivel descriptivo y correlacional. Descriptivo, porque como indican los autores Pimienta & De La Orden (2017, p. 68), el propósito primordial es, recolectar información y datos, por ejemplo, de: individuos, libros, revistas e instituciones, entre otros, para dar respuesta a preguntas o demostrar hipótesis, y es correlacional, porque, como siguen señalando, tiene como propósito, intentar constatar la relación o grado de asociación existente, entre dos o más variables, en determinado contexto.



Donde:

M= Muestra.

X1= Variable independiente.

X2= Variable dependiente.

R= Relación entre variables.

3.4. Diseño de la Investigación

En este punto, la presente actividad investigativa, corresponderá al diseño no experimental. Este diseño, según Rivas (2017, p.181), es empírico y sistemático. Las variables no se manipulan, porque ya han ocurrido. Las suposiciones, sobre las conexiones entre las variables, se hacen sin mediación directa. Estas conexiones, se ven tal y como se producen en su entorno habitual.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población, es considerada como la agrupación de personas o situaciones que, coinciden con determinadas características o especificaciones. En tal sentido, Hernández & Mendoza (2018, p.198), mencionan que, la población o universo, puede definirse como, la totalidad de casos o elementos que coinciden con ciertas especificaciones o aspectos. En el caso del presente estudio investigativo, la población o universo objeto de estudio, estuvo conformada por la totalidad de los 40 trabajadores de la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

3.5.2. Muestra

En el caso de la presente actividad investigativa, la muestra corresponde a la totalidad de la población objeto de estudio, por lo cual, se trata de una muestra censal. Esta, corresponde a un subgrupo de la población. Al respecto, los autores Hernández & Mendoza (2018, p.196), señalan que, la misma es, la parte escogida de un universo sujeto a estudio, y que presenta características del conjunto, por lo cual, contribuye con la generalización de los hallazgos. La muestra, es considerada entonces, como un subgrupo de la población del que se recoge información. La muestra es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad de la población. Para la presente investigación la muestra fue de 40 trabajadores de la Caja Arequipa.

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para obtener los datos, se aplicó en la presente investigación, la técnica de la encuesta, la cual, señalan Cabezas, Andrade & Torres (2018, p. 81), consiste en un procedimiento, dirigido a obtener datos significativos de varias personas, de una problemática o necesidad en particular, cuyas opiniones interesan al investigador. Generalmente, es a través de preguntas estructuradas en base a un proceso metódico como lo es la operacionalización de variables con la que se elaboró la encuesta para indagar o averiguar las opiniones de los encuestados.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

En este aspecto, en el estudio investigativo, se aplicó como herramienta, el cuestionario en escala Likert o policotómica. Según, Ñaupas et al. (2018, p. 291-293), el cuestionario, corresponde a una serie de preguntas, relacionadas con una o más variables que serán medidas. Asimismo, fue de escala Likert, pues como continúan señalando los mismos autores, se trata de un conjunto de ítems, presentado en forma de afirmaciones o juicios, a quienes se les pide la respuesta de los encuestados, es decir, se presenta cada afirmación y se solicita a la persona que, indique su reacción, eligiendo uno de los diferentes puntos o categorías de la escala correspondientes del 1 al 5.

3.6.3. Validación mediante juicio de expertos

La validez del instrumento que se aplicó, en este caso, lo brinda el juicio de expertos que seguidamente lo examinan y lo califican

Tabla 2.
Juicio de expertos

Experto	Calificación
Mg. Chirinos Gastelu Juan Wilmer	Existe Suficiencia
Dra. Teresa Giovanna Chirinos Gastelu	Existe Suficiencia

3.6.4. Confiabilidad y fiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad y fiabilidad del instrumento, se realizó mediante el programa computarizado estadístico SPSS con el método Alpha de Cronbach, el cual debe encontrarse dentro de los parámetros de ,7 a ,9 para ser considerado aceptable para su aplicación. según los autores Hernández & Mendoza (2018, p. 239-241), debe encontrarse dentro de los parámetros de ,70 a ,96 para ser considerado aceptable para su aplicación. Para este caso el Alfa de Cronbach arrojó lo siguiente:

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	10

Estadísticas de fiabilidad de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	10

3.7. Método de análisis de datos

El método de inferencia estadística que fue utilizado en la presente investigación, el cual según Ñaupas et al. (2018, p. 345), consiste en, extraer conclusiones de una población bajo investigación y obtener resultados por medio de información que proporciona una muestra representativa de la misma, mediante el uso de tabulaciones, gráficas y operaciones estadísticas, aspectos, fueron aplicados en el presente estudio, luego de recopilar los datos.

3.8. Aspectos éticos

Bajo la arista de la conducta ética, en el presente estudio investigativo, se indicaron las referencias de las fuentes consultadas y citadas, de esta manera, se respetaron los derechos de propiedad intelectual y autoría. A la misma vez, se garantiza la autenticidad del mismo, evitando el plagio. Toda la información recabada, se obtuvo tal y como es, sin ser manipulada por las investigadoras, a la vez que, el mismo, respetaron, tanto el anonimato de los informantes, como los resultados que se obtuvieron del análisis de la información recabada.

IV. RESULTADOS

Tabla 4.
Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Pocas veces	1	2,5	2,5	5,0
	Algunas veces	2	5,0	5,0	10,0
	Casi siempre	6	15,0	15,0	25,0
	Siempre	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

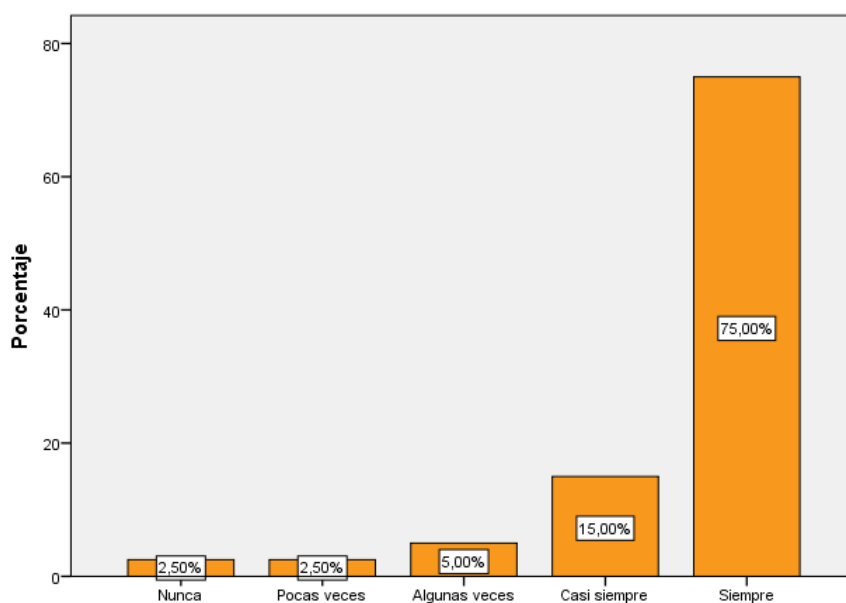


Figura 1. Clima organizacional
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le evaluó la variable clima organizacional y los resultados fueron: nunca 2.50%, pocas veces 2.50%, algunas veces 5.00%, casi siempre 15.00% y siempre 75.00%.

Tabla 5.
Comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Pocas veces	1	2,5	2,5	5,0
	Algunas veces	2	5,0	5,0	10,0
	Casi siempre	5	12,5	12,5	22,5
	Siempre	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

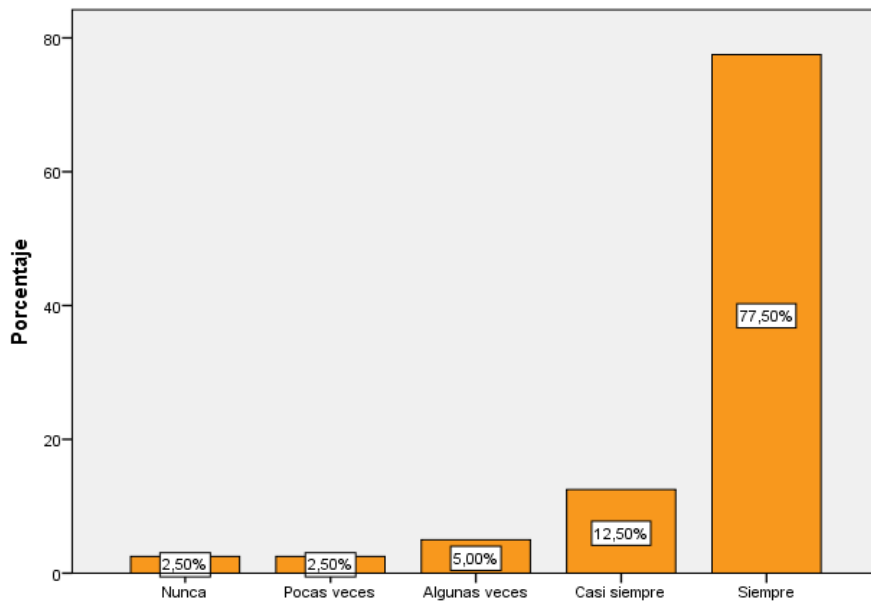


Figura 2. Comportamiento Organizacional
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le evaluó la dimensión comportamiento organizacional y los resultados fueron: nunca 2.50%, pocas veces 2.50%, algunas veces 5.00%, casi siempre 12.50% y siempre 77.50%.

Tabla 6.

¿Considera usted que la empresa debe contar con ética laboral como parte de un comportamiento organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Algunas veces	3	7,5	7,5	10,0
	Casi siempre	6	15,0	15,0	25,0
	Siempre	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

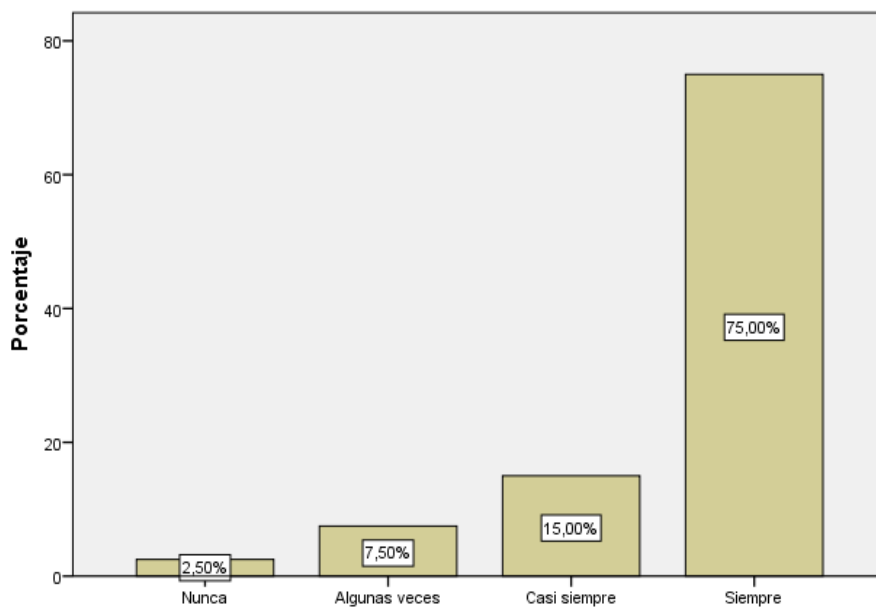


Figura 3. ¿Considera usted que la empresa debe contar con Ética Laboral como parte de un comportamiento organizacional?
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó ¿Considera usted que la empresa debe contar con ética laboral como parte de un comportamiento organizacional? y los resultados fueron: nunca 2.50%, algunas veces 7.50%, casi siempre 15.00% y siempre 75.00%.

Tabla 7.

¿Los trabajadores de la empresa deben sentirse satisfechos laboralmente para que el desempeño sea el mejor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	7,5	7,5	7,5
	Casi siempre	3	7,5	7,5	15,0
	Siempre	34	85,0	85,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

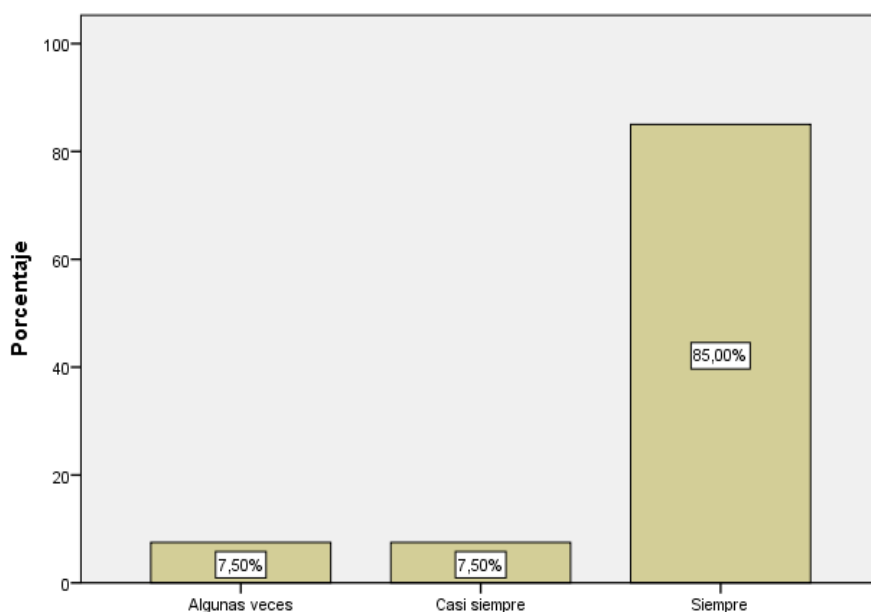


Figura 4. ¿Los trabajadores de la empresa debe sentirse Satisfecho Laboralmente para que el desempeño sea el mejor?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le pregunto ¿Los trabajadores de la empresa deben sentirse satisfecho laboralmente para que el desempeño sea el mejor? y los resultados fueron: algunas veces 7.50%, casi siempre 7.50% y siempre 85.00%.

Tabla 8.

La comunicación organizacional es importante en el manejo de tareas y responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	6	15,0	15,0	17,5
	Siempre	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

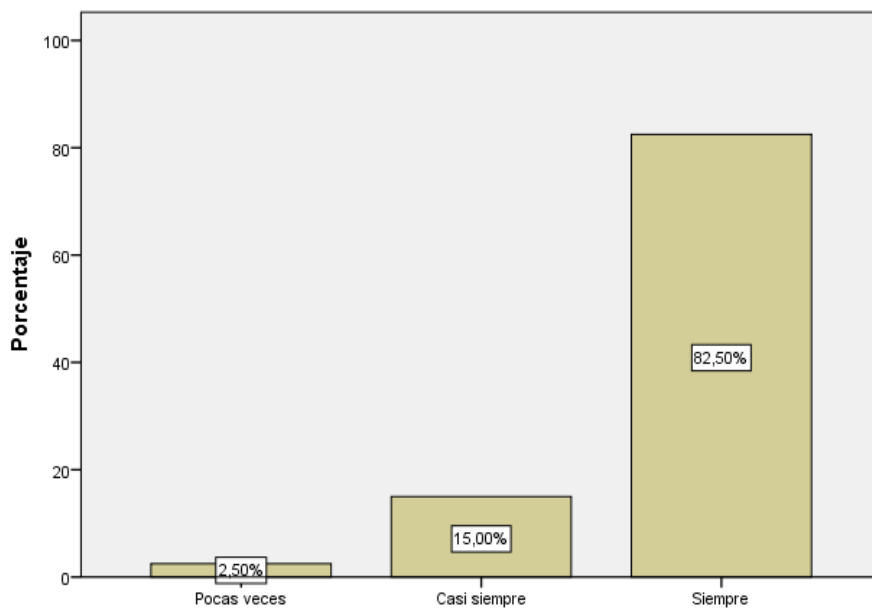


Figura 5. La Comunicación Organizacional es importante en el manejo de tareas y responsabilidades
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó la comunicación organizacional es importante en el manejo de tareas y responsabilidades y los resultados fueron: pocas veces 2.50%, casi siempre 15.00% y siempre 82.50%.

Tabla 9.
Relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Pocas veces	1	2,5	2,5	5,0
	Algunas veces	1	2,5	2,5	7,5
	Casi siempre	8	20,0	20,0	27,5
	Siempre	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

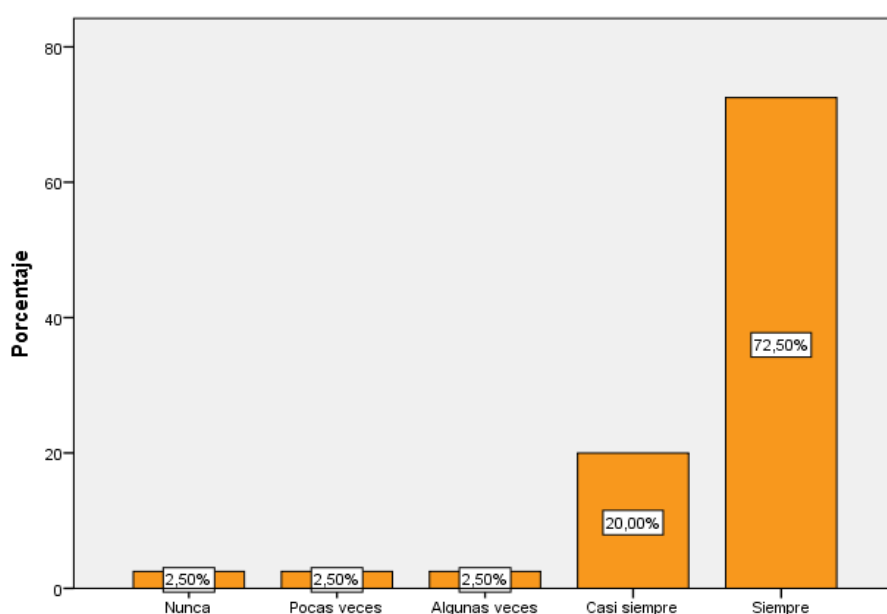


Figura 6. Relaciones Interpersonales
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le evaluó en la dimensión de relaciones interpersonales y los resultados fueron: nunca 2.50%, pocas veces 2.50%, algunas veces 2.50%, casi siempre 20.00% y siempre 72.50%.

Tabla 10.

Es importante el respeto a los colaboradores para realizar trabajo en equipo eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	10	25,0	25,0	27,5
	Siempre	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

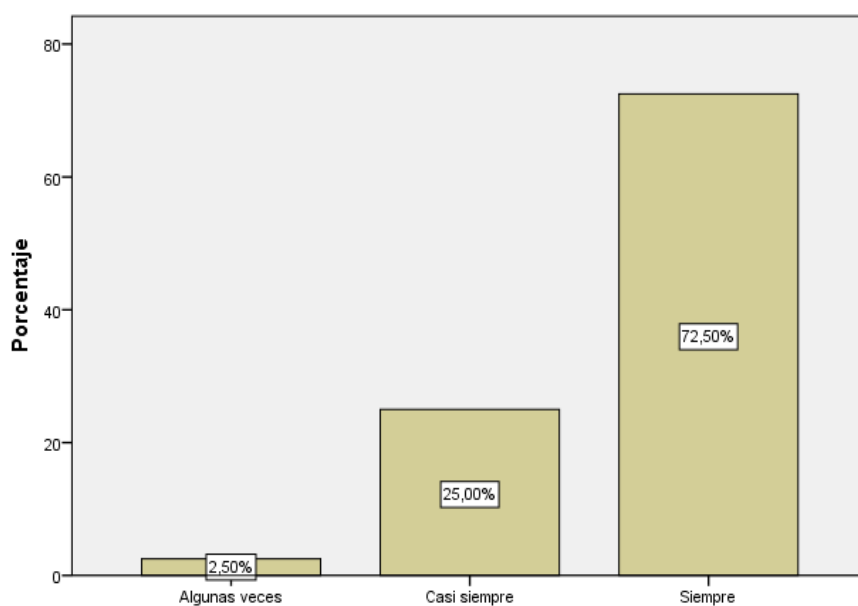


Figura 7. Es importante el Respeto a los Colaboradores para realizar trabajo en equipo eficiente
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si es importante el respeto a los colaboradores para realizar trabajo en equipo eficiente y los resultados fueron: algunas veces 2.50%, casi siempre 25.00% y siempre 72.50%.

Tabla 11.

La comunicación asertiva dentro del área empresarial es importante porque permite conocer lo que piensan los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Pocas veces	1	2,5	2,5	5,0
	Algunas veces	3	7,5	7,5	12,5
	Casi siempre	10	25,0	25,0	37,5
	Siempre	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

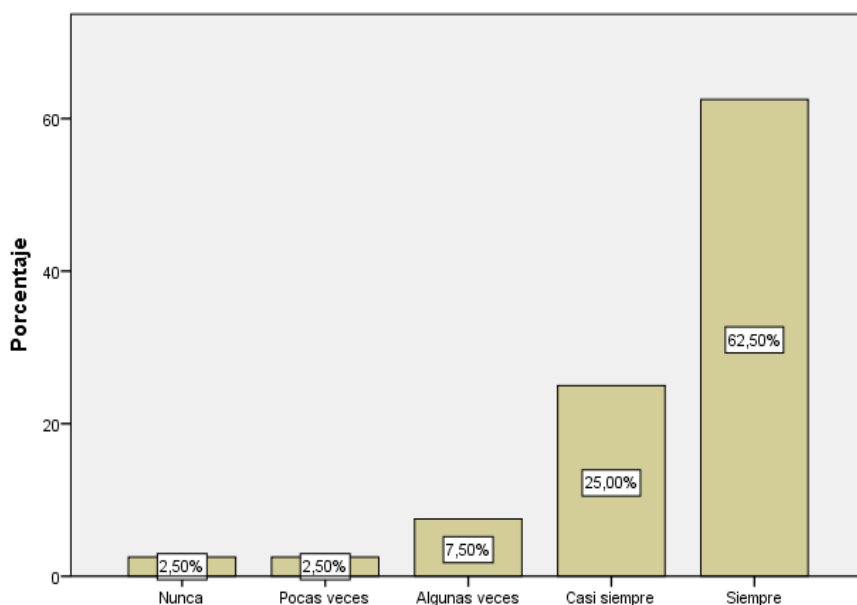


Figura 8. La Comunicación Asertiva dentro del área empresarial es importante porque permite conocer lo que piensan los trabajadores
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si la comunicación asertiva dentro del área empresarial es importante porque permite conocer lo que piensan los trabajadores y los resultados fueron: nunca 2.50%, pocas veces 2.50%, algunas veces 7.50%, casi siempre 25.00% y siempre 62.50%.

Tabla 12.

La cooperación en la organización es necesario para llegar a cumplir los objetivos y metas trazadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	6	15,0	15,0	17,5
	Siempre	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

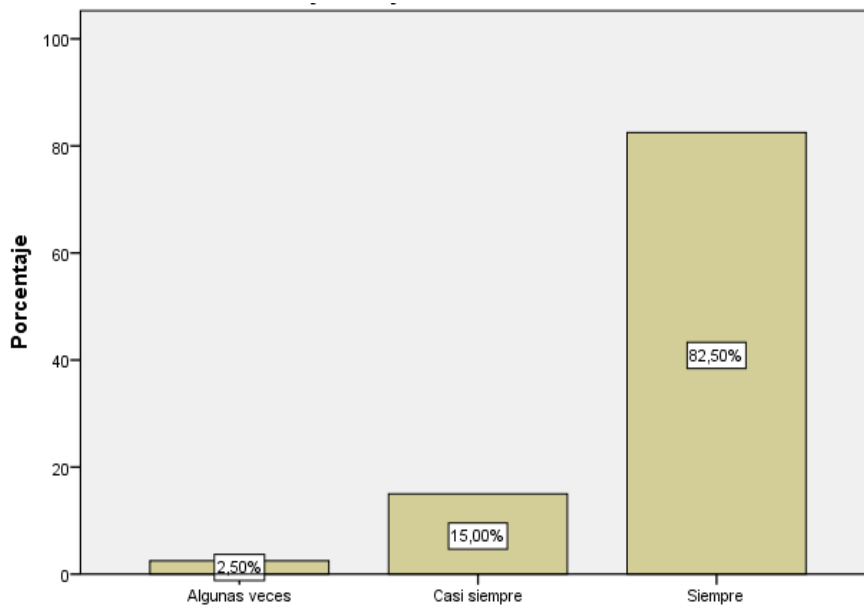


Figura 9. La Cooperación en la Organización es necesario para llegar a cumplir los objetivos y metas trazadas.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si la cooperación en la organización es necesario para llegar a cumplir los objetivos y metas trazadas y los resultados fueron: algunas veces 2.50%, casi siempre 15.00% y siempre 82.50%.

Tabla 13.

Es muy importante la capacitación en relaciones humanas para tener un mayor manejo del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	7	17,5	17,5	22,5
	Siempre	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

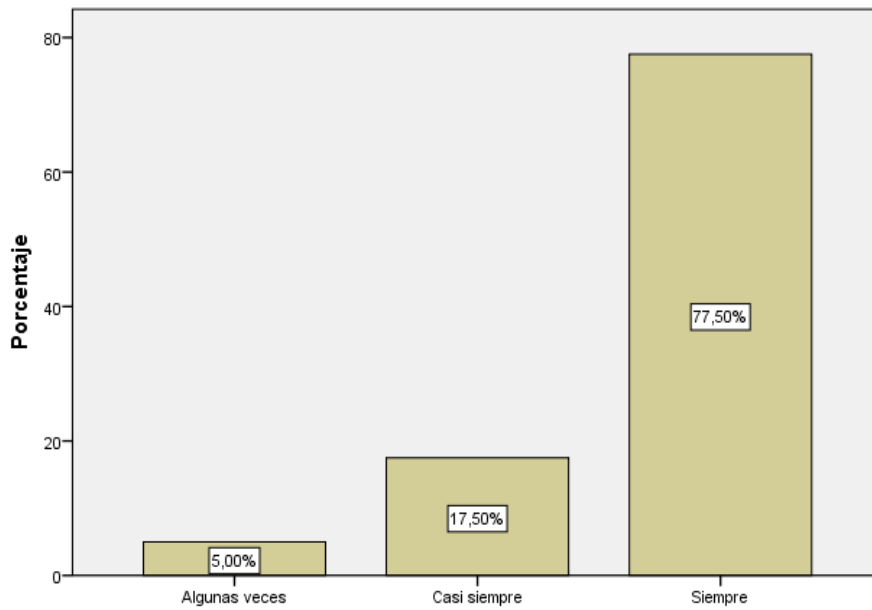


Figura 10. Es muy importante la Capacitación en Relaciones Humanas para tener un mayor manejo del personal
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si es muy importante la capacitación en relaciones humanas para tener un mayor manejo del personal y los resultados fueron: algunas veces 5.00%, casi siempre 17.50% y siempre 77.50%.

Tabla 14.
Motivación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	7	17,5	17,5	22,5
	Siempre	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

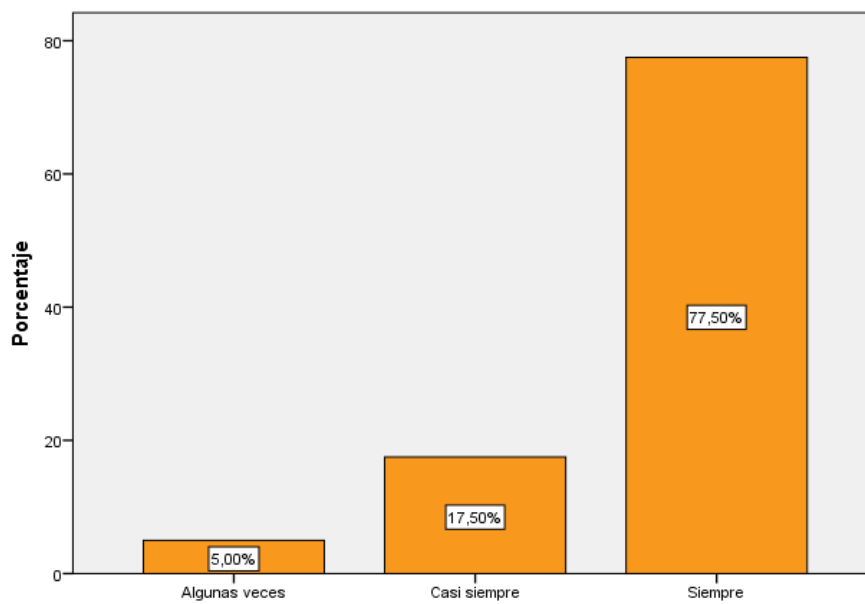


Figura 11. Motivación Laboral
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le evaluó sobre la dimensión motivación laboral y los resultados fueron: algunas veces 5.00%, casi siempre 17.50% y siempre 77.50%.

Tabla 15.

La empresa debe contar con infraestructura y equipos adecuados para que pueda realizar faenas de manera positiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	9	22,5	22,5	25,0
	Siempre	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

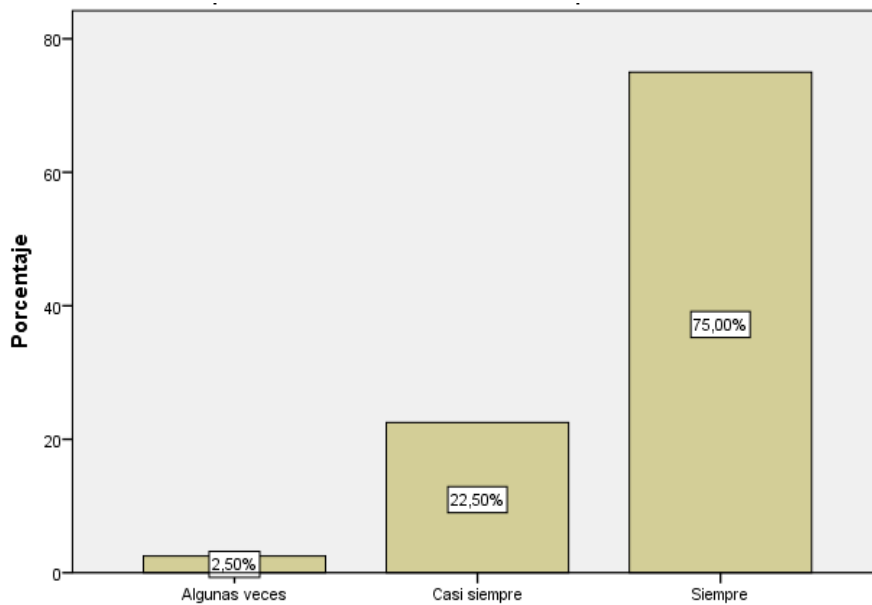


Figura 12. La empresa debe contar con Infraestructura y Equipos Adecuados para que pueda realizar faenas de manera positiva.
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si la empresa debe contar con infraestructura y equipos adecuados para que pueda realizar faenas de manera positiva y los resultados fueron: algunas veces 2.50%, casi siempre 22.50% y siempre 75.00%

Tabla 16.

El personal se motiva cuando las condiciones laborales son buenas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	7	17,5	17,5	20,0
	Siempre	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

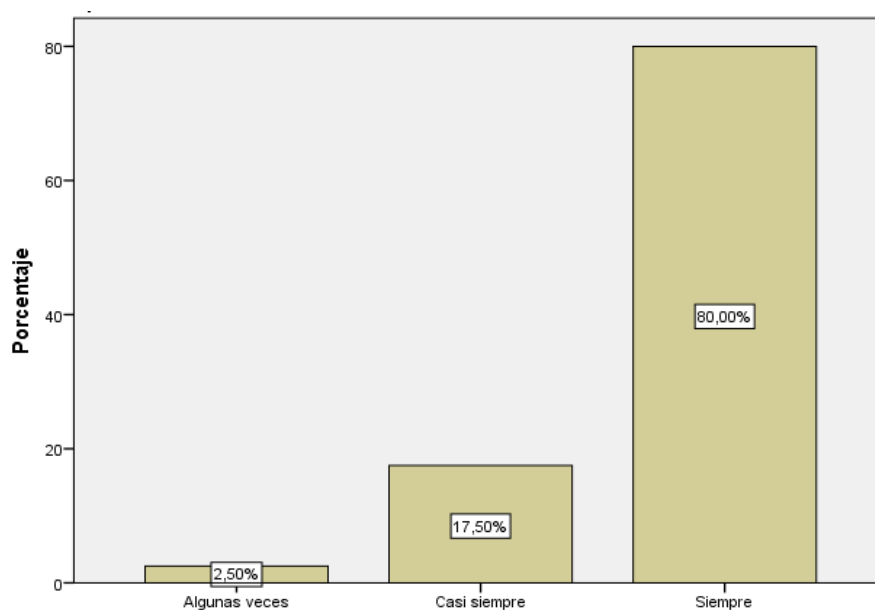


Figura 13. El personal se motiva cuando las Condiciones Laborales son buenas.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si el personal se motiva cuando las condiciones laborales son buenas y los resultados fueron: algunas veces 2.50%, casi siempre 17.50% y siempre 80.00%

Tabla 17.

Es necesario contar con un plan de incentivos laborales para premiar los primeros puesto que lograr llegar a la meta y objetivo trazado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	12,5	12,5	12,5
	Casi siempre	5	12,5	12,5	25,0
	Siempre	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

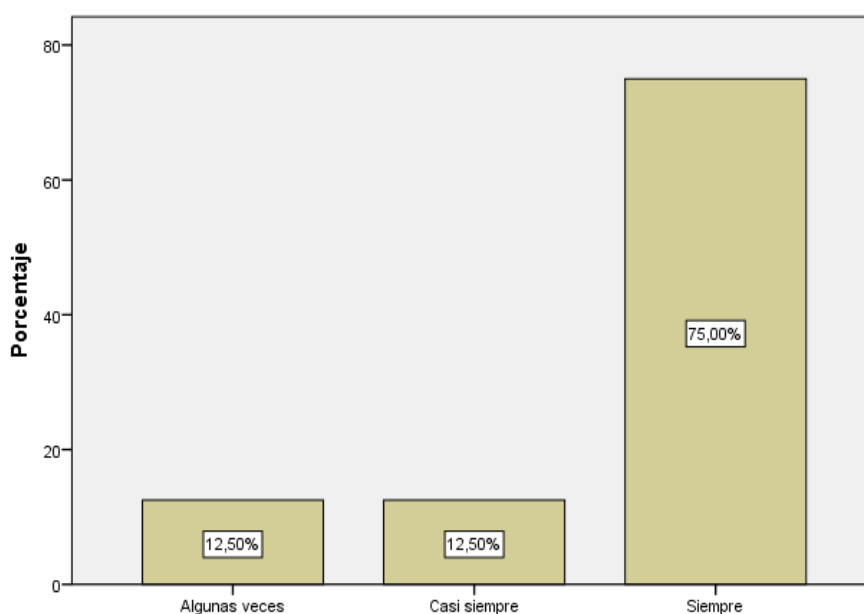


Figura 14. Es necesario contar con un Plan de Incentivos Laborales para premiar los primeros puesto que lograr llegar a la meta y objetivo trazado

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si es necesario contar con un plan de incentivos laborales para premiar los primeros puesto que lograr llegar a la meta y objetivo trazado y los resultados fueron: algunas veces 12.50%, casi siempre 12.50% y siempre 75.00%

Tabla 18.
Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Algunas veces	3	7,5	7,5	10,0
	Casi siempre	9	22,5	22,5	32,5
	Siempre	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

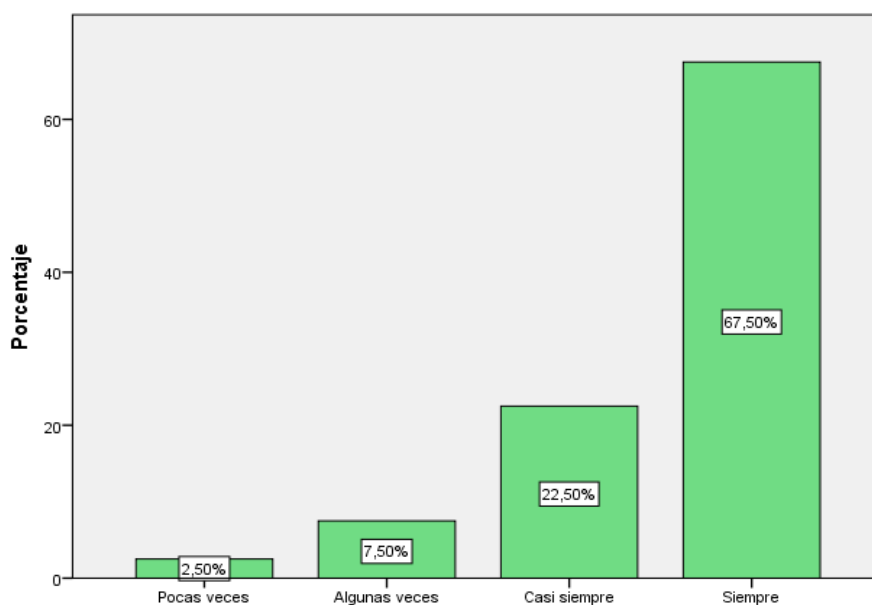


Figura 15. Desempeño laboral
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le evaluó en la variable desempeño laboral y los resultados fueron: pocas veces 2.50%, algunas veces 7.50%, casi siempre 22.50% y siempre 67.50%.

Tabla 19.
Productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Algunas veces	4	10,0	10,0	12,5
	Casi siempre	8	20,0	20,0	32,5
	Siempre	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

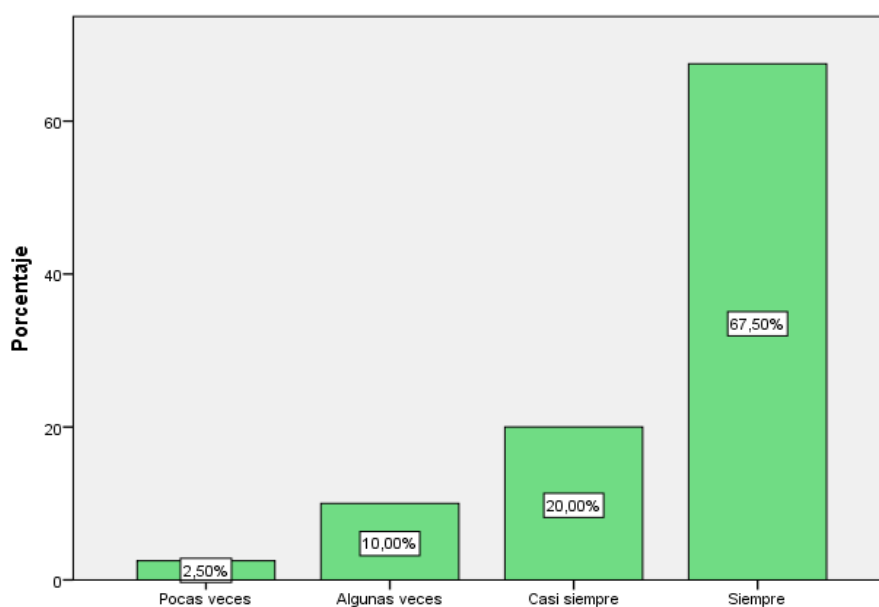


Figura 16. Productividad Laboral
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le evaluó en la dimensión productividad laboral y los resultados fueron: pocas veces 2.50%, algunas veces 10.00%, casi siempre 20.00% y siempre 67.50%.

Tabla 20.

El cumplimiento de objetivos es importante pues brinda un desempeño laboral positivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	7	17,5	17,5	20,0
	Siempre	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

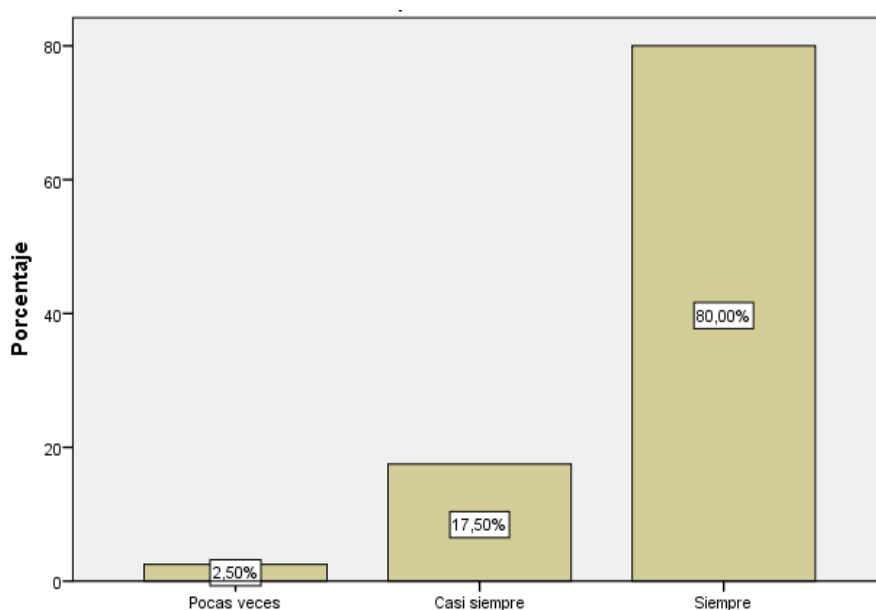


Figura 17. El Cumplimiento de Objetivos es importante pues brinda un desempeño laboral positivo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si el cumplimiento de objetivos es importante pues brinda un desempeño laboral positivo y los resultados fueron: pocas veces 2.50%, casi siempre 17.50% y siempre 80.00%.

Tabla 21.

La orientación a resultados es lo que queda del desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	9	22,5	22,5	22,5
	Casi siempre	9	22,5	22,5	45,0
	Siempre	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

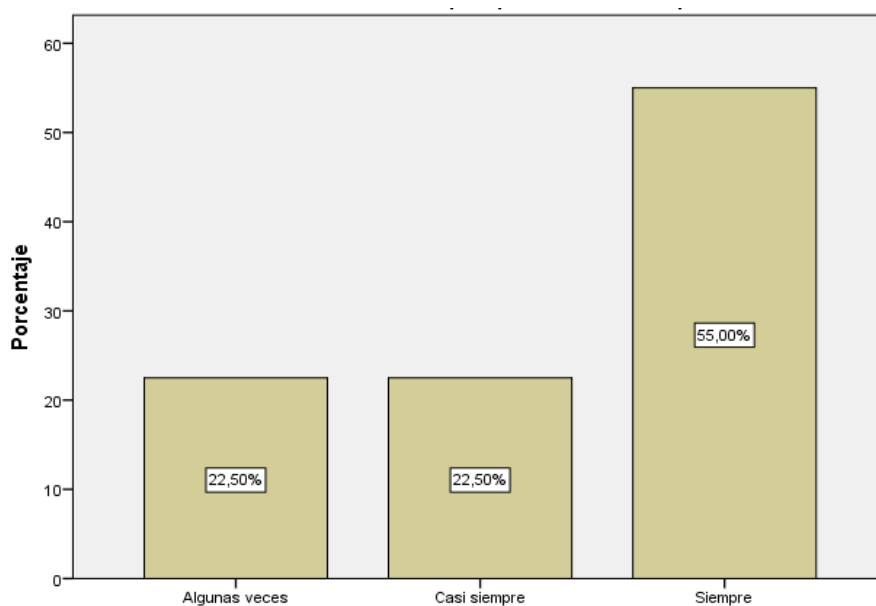


Figura 18. La Orientación a Resultados es lo que queda del desempeño laboral.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó la orientación a resultados es lo que queda del desempeño laboral y objetivo trazado y los resultados fueron: algunas veces 22.50%, casi siempre 22.50% y siempre 55.00%

Tabla 22.

Una forma de realizar un buen desempeño laboral es mediante el trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	7,5	7,5	7,5
	Casi siempre	9	22,5	22,5	30,0
	Siempre	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

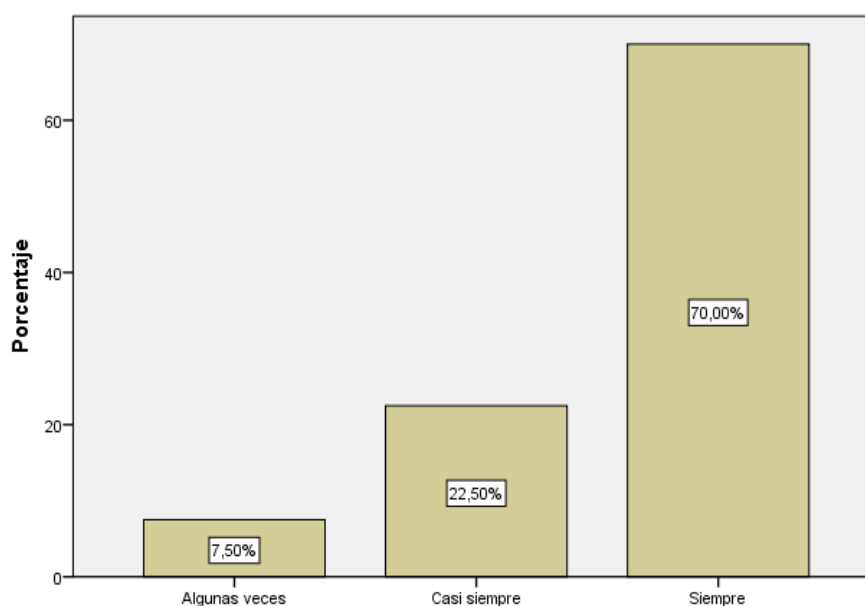


Figura 19. Una forma de realizar un buen desempeño laboral es mediante el Trabajo en Equipo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si Una forma de realizar un buen desempeño laboral es mediante el trabajo en equipo y los resultados fueron: algunas veces 7.50%, casi siempre 22.50% y siempre 70.00%

Tabla 23.
Rendimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Algunas veces	3	7,5	7,5	10,0
	Casi siempre	8	20,0	20,0	30,0
	Siempre	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

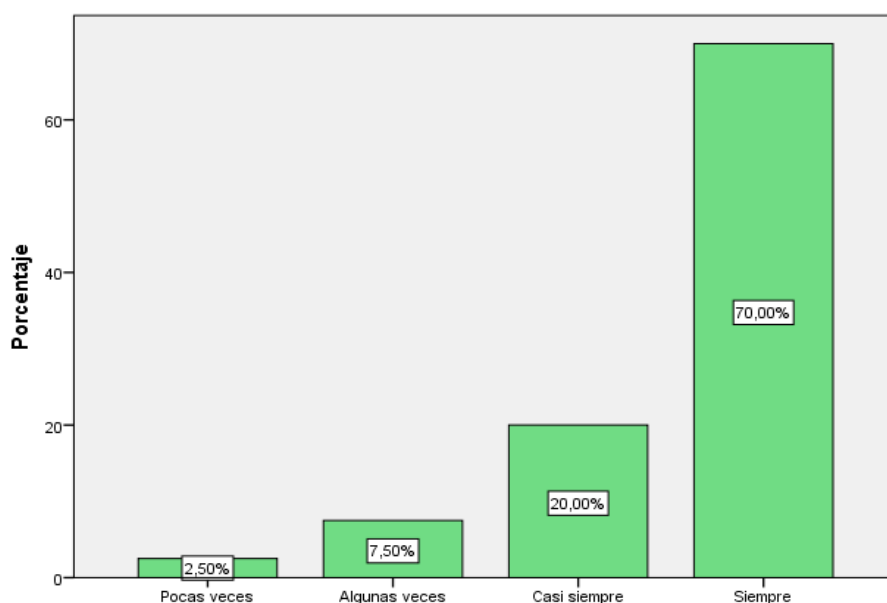


Figura 20. Rendimiento Laboral
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le evaluó sobre la dimensión rendimiento laboral y los resultados fueron: pocas veces 2.50%, algunas veces 7.50%, casi siempre 20.00% y siempre 70.00%.

Tabla 24.

Contar con la planificación del trabajo permite un rendimiento laboral positivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	9	22,5	22,5	27,5
	Siempre	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

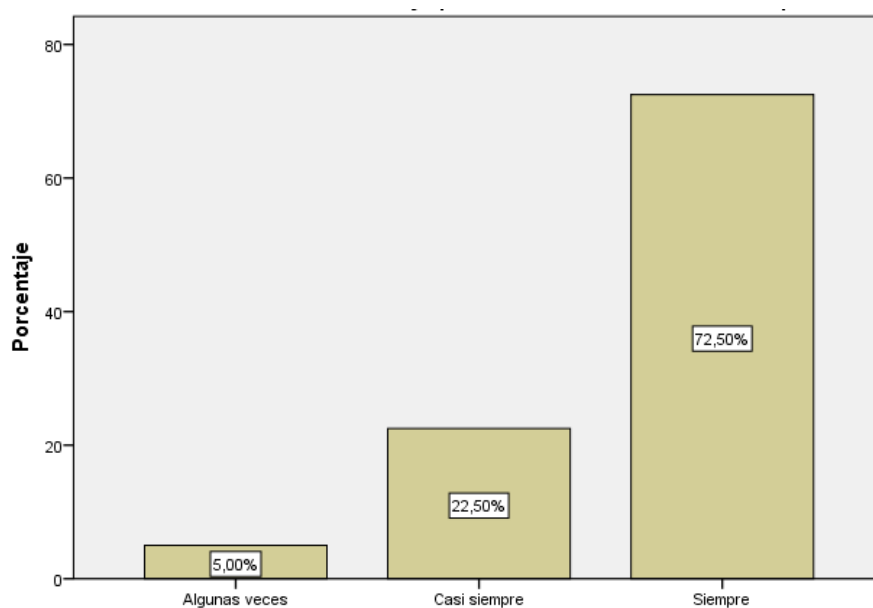


Figura 21. Contar con la Planificación del Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si contar con la planificación del trabajo permite un rendimiento laboral positivo y los resultados fueron: algunas veces 5.00%, casi siempre 22.50% y siempre 72.50%

Tabla 25.

El orden y calidad de trabajo permite un rendimiento laboral positivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Algunas veces	3	7,5	7,5	10,0
	Casi siempre	6	15,0	15,0	25,0
	Siempre	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

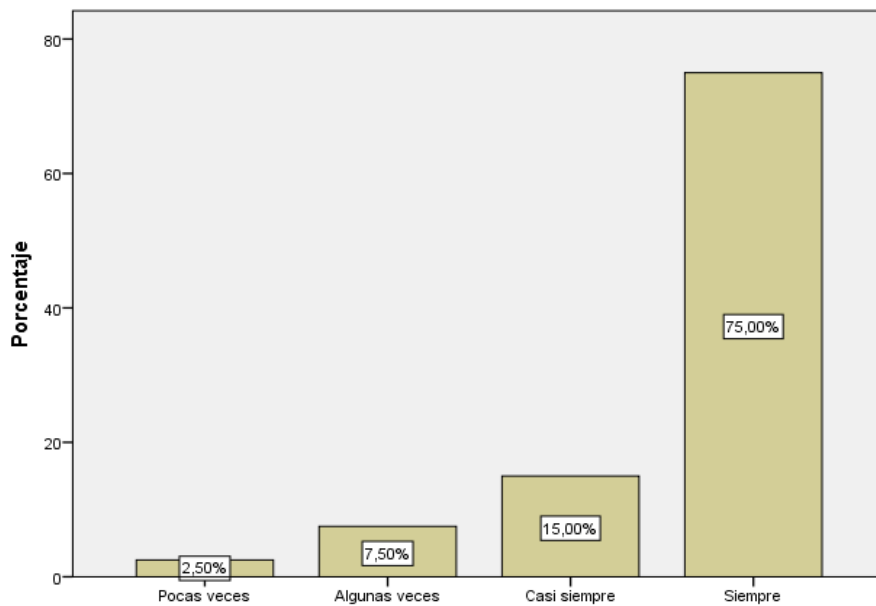


Figura 22. El Orden y Calidad de Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si el orden y calidad de trabajo permite un rendimiento laboral positivo y los resultados fueron: pocas veces 2.50%, algunas veces 7.50%, casi siempre 15.00% y siempre 75.00%.

Tabla 26.

El cumplimiento de normas es necesario un buen rendimiento laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	10	25,0	25,0	35,0
	Siempre	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

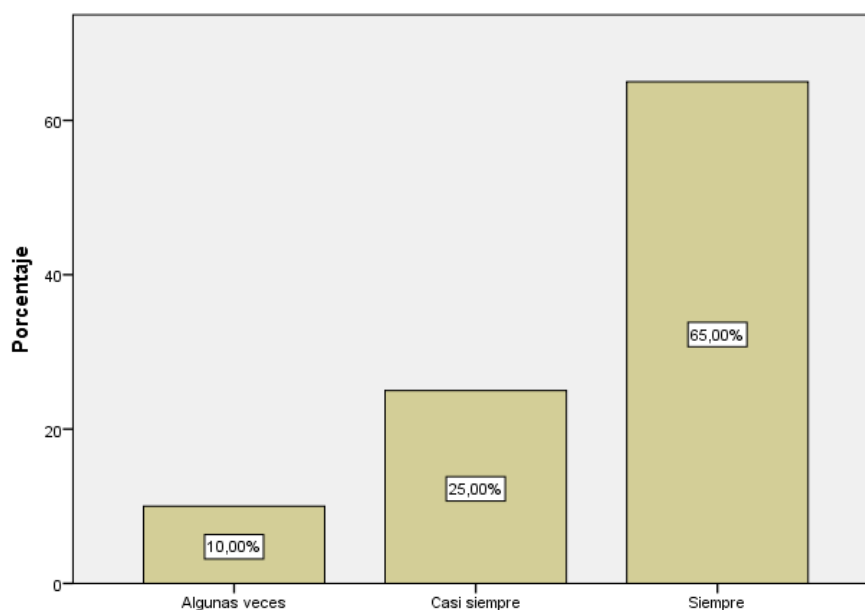


Figura 23. El Cumplimiento de Normas es necesario un buen rendimiento laboral.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si el cumplimiento de normas es necesario un buen rendimiento laboral y los resultados fueron: algunas veces 10.00%, casi siempre 25.00% y siempre 65.00%

Tabla 27.
Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Algunas veces	3	7,5	7,5	10,0
	Casi siempre	11	27,5	27,5	37,5
	Siempre	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

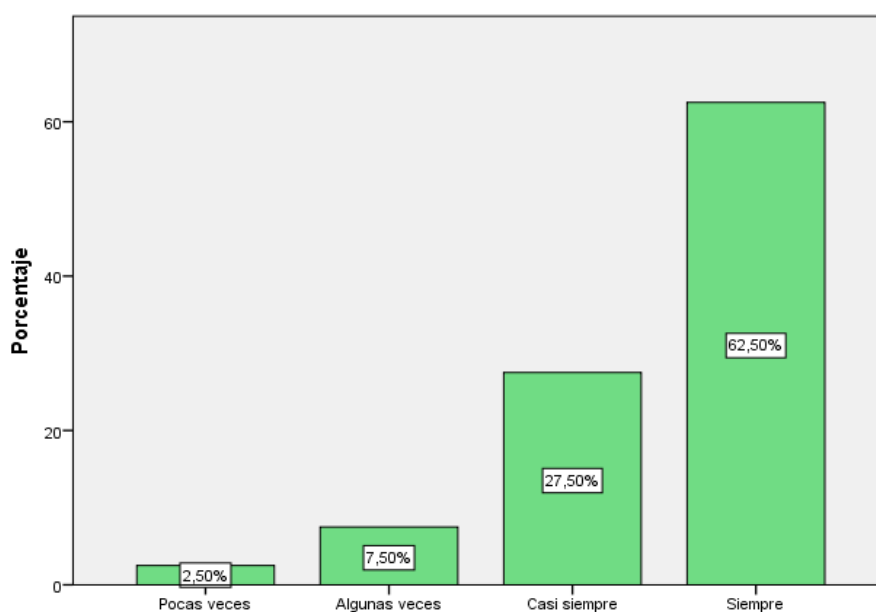


Figura 24. Calidad de Servicio
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le evaluó sobre la dimensión calidad de servicio y los resultados fueron: pocas veces 2.50%, algunas veces 7.50%, casi siempre 27.50% y siempre 62.50%.

Tabla 28.

Los cumplimiento de procedimientos establecidos son necesario para realizar tareas y objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	2,5	2,5	2,5
	Algunas veces	3	7,5	7,5	10,0
	Casi siempre	14	35,0	35,0	45,0
	Siempre	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

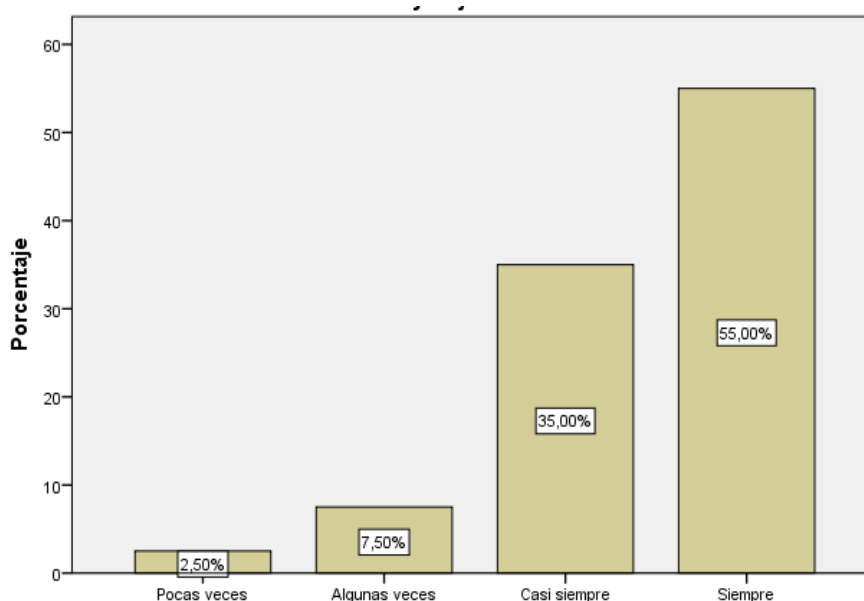


Figura 25. Los Cumplimiento de Procedimientos Establecidos son necesario para realizar tareas y objetivos.
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si los cumplimientos de procedimientos establecidos son necesarios para realizar tareas y objetivos y los resultados fueron: pocas veces 2.50%, algunas veces 7.50%, casi siempre 35.00% y siempre 55.00%.

Tabla 29.

La calidad del servicio se relaciona con la eficiencia en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	2	5,0	5,0	5,0
	Algunas veces	3	7,5	7,5	12,5
	Casi siempre	11	27,5	27,5	40,0
	Siempre	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

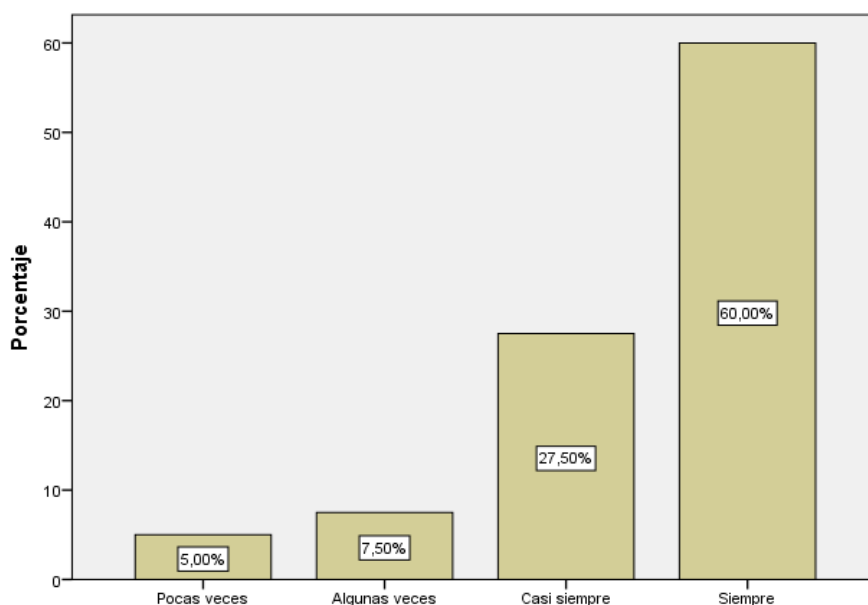


Figura 26. La calidad del servicio se relaciona con la Eficiencia en el Trabajo
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si la calidad del servicio se relaciona con la eficiencia en el trabajo y los resultados fueron: pocas veces 5.00%, algunas veces 7.50%, casi siempre 27.50% y siempre 60.00%.

Tabla 30.

Es necesario la iniciativa laboral para mejorar la calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	12,5	12,5	12,5
	Casi siempre	12	30,0	30,0	42,5
	Siempre	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

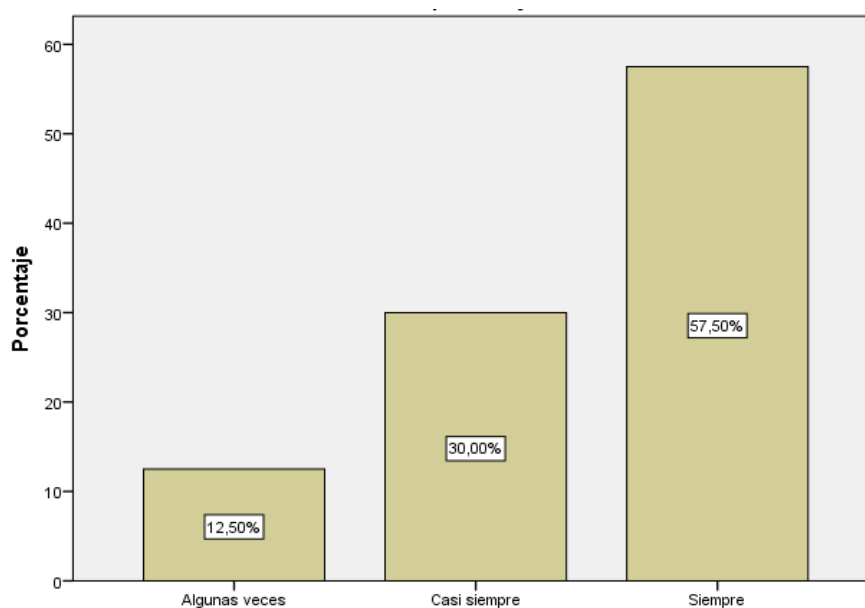


Figura 27. Es necesario la Iniciativa Laboral para mejorar la calidad del servicio Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si es necesario la iniciativa laboral para mejorar la calidad del servicio y los resultados fueron: algunas veces 12.50%, casi siempre 30.00% y siempre 57.50%.

Tabla 31.

La actitud positiva es importante en el personal que labora en una empresa que tiene metas y objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	17,5	17,5	17,5
	Siempre	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

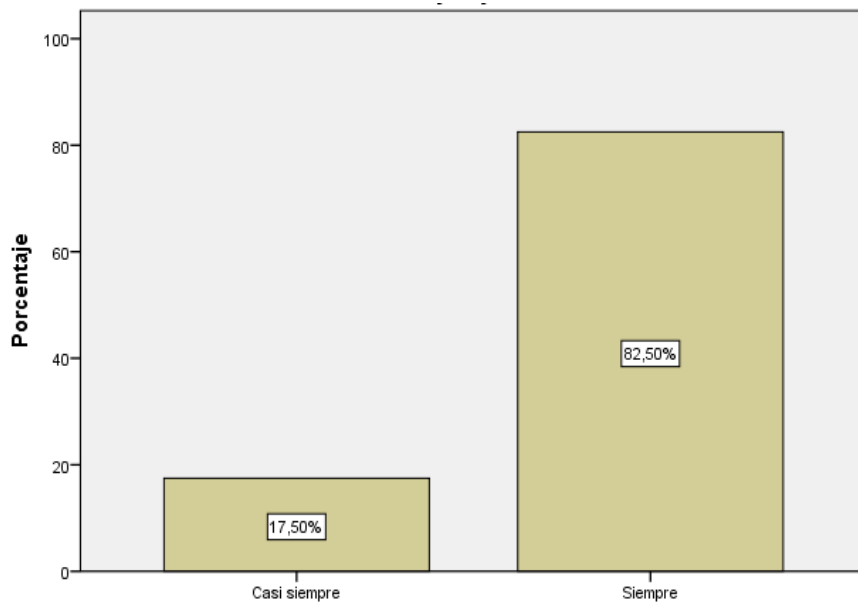


Figura 28. La Actitud Positiva es importante en el personal que labora en una empresa que tiene metas y objetivos.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el gráfico se puede apreciar que a la población se le preguntó si la actitud positiva es importante en el personal que labora en una empresa que tiene metas y objetivos y los resultados fueron: casi siempre 17.50% y siempre 82.50%.

Hipótesis generales

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Planteamiento hipotético

H1. El clima organizacional sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Ho. El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Tabla 32.

Correlaciones de Pearson de clima organizacional

		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,923**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,923**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Interpretación

Los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,923 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo en este caso, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: el clima organizacional sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Hipótesis específica primera

El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

Planteamiento hipotético

- H1. El comportamiento organizacional sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.
- Ho. El comportamiento organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

Tabla 33.

Correlaciones de Pearson de comportamiento organizacional

		Comportamiento Organizacional	DESEMPEÑO LABORAL
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	1	,905**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,905**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Interpretación

Los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,905 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: el comportamiento organizacional sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

Hipótesis específica segunda

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

Planteamiento hipotético

- H1. Las relaciones interpersonales sí se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022
- Ho. Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

Tabla 34.

Correlaciones de Pearson de relaciones interpersonales

		Relaciones Interpersonales	DESEMPEÑO LABORAL
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	1	,914**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,914**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Interpretación

Los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,914 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: las relaciones interpersonales sí se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

Hipótesis específica tercera

La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Planteamiento hipotético

H1. La motivación laboral sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Ho. La motivación laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Tabla 35.
Correlaciones de Pearson de motivación laboral

		Motivación Laboral	DESEMPEÑO LABORAL
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	1	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,868**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Interpretación

Los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,868 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: la motivación laboral sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.

V. DISCUSIÓN

Según Vera (2018), en su estudio concluyó que: el clima organizacional sí influye significativamente en el desempeño laboral. Esto se relaciona con las hipótesis generales que dice: el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Interpretación. Los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,923 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Olivera & Leyva (2021), luego del análisis estadístico, concluyeron que, existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral. Esto se relaciona con la hipótesis específica primera que dice: el comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022. Los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,905 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: el comportamiento organizacional sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Huaricacha (2021), en su investigación se concluyó que el clima organizacional tiene relación en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Obteniendo como resultado una intensidad positiva considerable al tener presente un coeficiente Rho de Spearman de 0,679. Se relaciona con la hipótesis específica segunda que dice: las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022. Los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un

valor alto y positivo es decir ,914 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: las relaciones interpersonales sí se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

Jaime & Roncal (2022), en su estudio concluyeron que, el clima organizacional, se encuentra directamente relacionado con el desempeño laboral, pues la correlación de Spearman presentó una correlación directa y significativa de $Rho = 0,55$. Lo que se relaciona con hipótesis específica tercera que dice: la motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022. Los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,868 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: la motivación laboral sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

VI. CONCLUSIONES

- 1) Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,923 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: el clima organizacional sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022
- 2) Se concluye que en el comportamiento organizacional, los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,905 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: el comportamiento organizacional sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022
- 3) Se concluye que en las relaciones interpersonales, los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,914 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: las relaciones interpersonales sí se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022
- 4) Se concluye que en la motivación laboral, los resultados estadísticos arrojaron que en la correlación de Pearson se encontró un valor alto y positivo es decir ,868 y la sig. bilateral ,000 (los parámetros para que exista significancia esta entre ,000 a ,005) por lo que para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: la motivación laboral sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda para el clima organizacional y el desempeño laboral, realizar un plan de normas, valores de convivencia dentro de la empresa que ayuden a las relaciones interpersonales, para ayudar a moldear las diferentes características, cualidades y defectos que existen en los seres humanos y lograr evidencias las positivas y no las negativas.
- 2) Se recomienda para el comportamiento organizacional, considerar incluir dentro del plan de normas, aspectos relacionados con clima social, tecnológico y ecológico. Todo esto relacionado con la ética laboral, satisfacción laboral y comunicación organizacional, estos puntos ayudan a que en la empresa existe un ambiente de trabajo propicio para poder consolidarla y llegar a las metas y objetivos.
- 3) Se recomienda para las relaciones interpersonales, es necesario considerar los siguientes puntos: el respeto entre colaboradores, comunicación asertiva, cooperación organización realizar estos detalles mediante capacitación en relaciones humanas.
- 4) Para la motivación personal, se recomienda que es muy importante que los trabajadores estén contentos y satisfecho con las labores que realizan; y a su vez sean incentivados por sus superiores. Al respecto se puede considerar también, mejorar la Infraestructura y contar con equipos adecuados. Las condiciones laborales, como las horas de trabajo deben ser las permitidas legalmente. Y contar con plan de incentivos laborales que ayude a premiar a los trabajadores más sobresalientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Revista Entramado*, 15(1), pp. 116-137. Recuperada de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/entramado/article/view/5383/4692>
- Aldaz, A. Alvarado, W. Castro, N. & Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 6(1), pp. 1382-1393. Recuperada de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588/2213>
- Aragón, K. (2019). Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(año 2019), pp. 57-67. Recuperada de: <https://revistacunsurori.com/index.php/revista/article/view/41/57>
- Arrogante, A. (2022). Organización de eventos empresariales. 2ª edición. Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?id=o4h3EAAAQBAJ&pg=PA168&dq=definici%C3%B3n+desempe%C3%B1o+laboral++2022&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQ3Of0t9v6AhW8BbkGHechAcEQ6AF6BAgNEAI#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20desempe%C3%B1o%20laboral%20%202022&f=false>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias. (3ª ed.)*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Banchon, T. & Jordan, L. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía “Renesa S.A.” de la ciudad de Guayaquil (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38354>
- Baque, L. & Viteri, D. (2022, pp. 159, 160). Las habilidades interpersonales en la eficiencia de las empresas ecuatorianas. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1), pp. 159-168. Recuperada de: <file:///C:/Users/HP/Downloads/660-2185-1-PB.pdf>

- Bautista, R. Cienfuegos, R. & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), pp. 109-121. Recuperada de: <file:///C:/Users/HP/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026.pdf>
- Brito, Y. (2020). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral. Caso de estudio Centro Educativo Réplica Aguirre Abad, ciudad de Guayaquil (Tesis de posgrado). Recuperada de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51491>
- Burgos, J. (2022). El clima organizacional en organizaciones educativas. *Revista Cienciamatria*, 8(3), pp. 1003-1021. Recuperada de: <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/814/1325>
- Cabezas, E., Andrade, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ESPE. Ecuador.
- Cárdenas, A. Lara, J & Bohórquez, E. (2019). Políticas de incentivo laboral en la gestión administrativa. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico -Tecnológicas*, 1(2), pp. 73-81. Recuperada de: <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/181/238>
- Cedeño, A. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral: caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedernales, año 2020-2021 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3808>
- Cedeño, M. Zambrano, E. & Zambrano, C. (2020). La ética como elemento diferenciador en la marca personal. *Revista San Gregorio*, 1(1), pp. 1-12. Recuperada de: <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1258/14-mario39>
- Chagray, N. Maguiña, R. Hidalgo, Y. Ramos, S. & Neri, A. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), pp. 21-29. Recuperada de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n2/1659-4908-rna-11-02-3297.pdf>

- Cieza, J. Silva, J. & Silva, M. (2021). Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales. *Revista Polo del conocimiento*, 6(2), pp. 270-287. Recuperada de: <file:///C:/Users/HP/Downloads/2253-12162-2-PB.pdf>
- Delgado, M. (2022). Respeto a las personas: un nuevo enfoque. ISEGORÍA. *Revista de Filosofía moral y política*, 1(66), pp. 1-11. Recuperada de: <https://isegoria.revistas.csic.es/index.php/isegoria/article/view/1187/1303>
- Economipedia (2021). Diccionario económico. Recuperada de: <https://economipedia.com/definiciones>
- Fernández, F. (2022) Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?id=qLZoEAAAQBAJ&pg=PA50&dq=planificaci%C3%B3n+organizacional+2022&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjMnJuVqO76AhV9F7kGHcvmAXsQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=planificaci%C3%B3n%20organizacional%202022&f=false>
- Ferreñán, M. & González, D. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén-2019 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40671>
- Goetendia, M. (2020). Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública. *Revista Horizonte de la Ciencia*, 10(19), pp. 236-254. Recuperada de: <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/600/843>
- Grijalva, M. Castro, J. & Guamán, M. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista mktDescubre*, 1(14), pp. 22-30. Recuperada de: <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktdescubre/article/view/339/288>
- Hallo, F. & Fajardo, P. (2019). Calidad del servicio. Estudio descriptivo de los servicios administrativos de una Universidad Ecuatoriana. *Revista mktDescubre*, 9(11), pp. 140-151. Recuperada de: <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktdescubre/article/view/437/417>

- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Ediciones McGRAW-HILL.
- Huaricacha, L. (2021). El control interno y la gestión de las empresas constructoras de la ciudad de Ayacucho 2016 – 2017 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/11537/30320>
- Jaime, A. & Roncal, D. (2022). Clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de Leandro Constructora, Contratistas y Servicios Generales SAC, Trujillo-2021 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93643>
- Lachira, D. Luján, P. Mogollón, M. & Silva, R. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 2(3), pp. 72-82. Recuperada de: <http://www.difusioncientifica.info/index.php/difusioncientifica/article/view/18/20>
- Larico, E. Machaca, D. Condori, L. & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias. Revista Científica*, 7(4), pp. 356-372. Recuperada de: <file:///C:/Users/HP/Downloads/2097-10409-1-PB.pdf>
- Mantuano, J. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral: caso comercial “Yaris Zambrano”, Cantón Montecristi (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3408>
- Maquera, P. Santa-Cruz, J. & Apaza, C. (2020). Motivación Laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua. *Revista Polo del Conocimiento*, 5(9), pp. 1240-1254. Recuperada de: <file:///C:/Users/HP/Downloads/1782-9846-2-PB.pdf>
- Martínes, C. Adán, P. Arribas, J. Porras, E. & Maldonado, J. (2022). Modelos de calidad y su evaluación Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?id=omaJEAAAQBAJ&pg=PT294&dq=orientaci%C3%B3n++resultados+2022&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjvl43Rou76AhXMgbkGHQ8EDXo4FBC7BXoECAgQCQ#v=onepage&q=orientaci%C3%B3n%20%20resultados%202022&f=false>

- Mejía, Z. & Hernández, M. (2019). Satisfacción laboral: ¿empleados más productivos?. *Revista UAEH*, 14(2019), pp. 9-14. Recuperada de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/4118/6232>
- Menéndez, J. (2019). La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores. Recuperada de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm
- Mera, K. (2019). Clima organizacional en ambientes universitarios. *Revista Cienciamatria*, 5(9), pp. 636-652. Recuperada de: <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/250/274>
- Morales, A. & Aguado, C. (2022). Transformación Digital en las Empresas. Un enfoque desde la administración de la teoría a la práctica. Recuperada de: https://books.google.com.pe/books?id=a26GEAAAQBAJ&pg=PA107&dq=Clima+organizacional++2022&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQop_tpNv6AhWMGbkGHZrNCY04KBD0AXoECA8QAq#v=onepage&q=Clima%20organizacional%20%202022&f=false
- Morales, R. (2018). Calidad y productividad. *Espiraes Revista Multidisciplinar de Investigación*, pp. 75-79. Recuperada de: <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/671/588>
- Moranch, C. (2019). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la comercializadora ecuatoriana de calzado Comecsa S.A. del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4658>
- Mundo Psicólogos (2021). Actitud positiva: 9 Métodos para ver las cosas buenas de la vida. Recuperada de: <https://www.mundopsicologos.com/articulos/actitud-positiva-vs-actitud-negativa>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5ª ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

- Olivera, Y. & Leyva, L. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Cotton Life, Lima 2021 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12805/2184>
- Olivera, Y. Leyva, L. & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), pp. 3-12. Recuperada de: <http://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56/56>
- Organización Internacional de Trabajo (2022). Trabajo Forzoso en América Latina y el Caribe. Recuperada de: <https://www.ilo.org/americas/temas/trabajo-forzoso/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional Randstad (2021). Tener iniciativa es la clave del Éxito. Recuperada de: <https://www.randstad.com.mx/noticias-rh/tendencias-laborales/tener-iniciativa-es-la-clave-del-exito/>
- Organización Logística Descartes (2022). Qué es el Cumplimiento Normativo. Recuperada de: <https://www.descartes.com/es/resources/blog/que-es-el-cumplimiento-normativo-o-compliance>
- Pacheco, D. & Jácome, M. (2022). Condiciones laborales en el área de producción de una empresaprivada. *Revista Cienciamatria*, 8(3), pp. 792-817. Recuperada de: <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/803/1303>
- Pimienta, J. & De La Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación 3ra*. Ed. Pearson. Ciudad de México, México.
- Pinzón, M. Contreras, A. Ramírez, R. & Reyes, D. (2021). Violencia familiar, un paso al feminicidio. *Revista Consensus*, 5(1), pp. 76-93. Recuperada de: <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/84/105>
- Ramírez, J. & Tesén, J. (2022). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. *Revista Científica Dataismo*, 2(1), pp. 17-34. Recuperada de:

<https://dataismo.org.pe/index.php/data/article/view/70/211>

Rodríguez, C. (2022, p. 1). Por qué los Procesos de Negocio son Fundamentales para Garantizar el Cumplimiento. Recuperada de: <https://community.mega.com/t5/Transformaci%C3%B3n-de-TI/Por-qu%C3%A9-los-Procesos-de-Negocio-son-Fundamentales-para-Garantizar-el/ba-p/23840>

Rodríguez, D. (2022). ¿Qué es la calidad de trabajo? Recuperada de: <https://elconsejosalvador.com/faq/que-es-la-calidad-de-trabajo.html>

Salguero, N. & García, C. (2019). Trabajo en equipo, atención al cliente, habilidades ejecutivas, administración verdadera. *Revista Polo del Conocimiento*, 4(11), pp. 21-40. Recuperada de: <file:///C:/Users/HP/Downloads/1173-6781-3-PB.pdf>

Suárez, I. Tinajero, M. & Jácome, I. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista Publicando*, 7(24), pp. 1-8. Recuperada de: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2072/pdf_1454

Tomei, M. (2019, p. 1). La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores. Recuperada de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm

Tu Dashboard (2022, p. 1). Objetivos organizacionales: Qué son y cómo definirlos. Recuperada de: <https://tudashboard.com/objetivos-organizacionales/>

Uribe, V. Pérez, P. & Montoya, C. (2022). Trabajo digno y decente en el modelo de economía solidaria en medellín, colombia. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 1(34), pp. 183-219. Recuperada de: <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-social/article/view/16736/17338>

Vera, A. (2018). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una Institución Castrense, Callao

2018 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30626>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
Clima organizacion al y desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022	¿Cómo se relaciona el clima organizacional, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022?	Determinar la relación entre el clima organizacional, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.	VARIABLE 1 Clima Organizacional VARIABLE 2 Desempeño Laboral	TIPO: aplicada NIVEL descriptivo y correlacional DISEÑO: No experimental. Transversal Enfoque Cuantitativo MUESTRA: se trata de una muestra censal de 40 trabajadores Muestreo: no Probabilístico TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario Análisis SPSS
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
	Cómo se relaciona el comportamiento organizacional, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022?	Identificar cómo se relaciona el comportamiento organizacional, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022	El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.		
	¿Cómo se relacionan las relaciones interpersonales, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022?	Explicar cómo se relacionan las relaciones interpersonales, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022	Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.		
¿Cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022?	Describir cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022	La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.			

Fuente: Creación propia.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
V1 Clima Organizacional	Conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan la convivencia de los colaboradores dentro de una organización y puede verse influenciado por el comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y la motivación laboral de los trabajadores. Morales & Aguado (2022)	Por medio de la aplicación de instrumentos de investigación, se determinará la relación existente entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.	Comportamiento Organizacional	Ética Laboral	1	Ordinal (LIKERT) 1. NUNCA 2. POCAS VECES 3. ALGUNAS VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
				Satisfacción Laboral	2	
				Comunicación Organizacional	3	
			Relaciones Interpersonales	Respeto a los Colaboradores	4	
				Comunicación Asertiva	5	
				Cooperación en la Organización	6	
				Capacitación en Relaciones Humanas	7	
			Motivación Laboral	Infraestructura y Equipos Adecuados	8	
				Condiciones Laborales	9	
				Plan de Incentivos Laborales	10	
V2 Desempeño Laboral	Es el nivel de productividad y rendimiento laboral que manifiestan los colaboradores de una organización, aplicando recursos y habilidades propias, las cuales le permitan llevar a cabo sus labores con calidad de servicio y efectividad. Arrogante (2022)	A través de la aplicación de herramientas de investigación, se procederá a identificar cuales son los factores que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022.	Productividad Laboral	Cumplimiento de Objetivos	1	
				Orientación a Resultados	2	
				Trabajo en Equipo	3	
			Rendimiento Laboral	Planificación del Trabajo	4	
				Orden y Calidad de Trabajo	5	
				Cumplimiento de Normas	6	
			Calidad de Servicio	Cumplimiento de Procedimientos Establecidos	7	
				Eficiencia en el Trabajo	8	
				Iniciativa Laboral	9	
				Actitud Positiva	10	

Anexo 3. Instrumentos

I. Finalidad:

El presente cuestionario es un instrumento usado para realizar una investigación. La información proporcionada es completamente anónima, por lo que se solicita responder las preguntas con sinceridad, tomando en cuenta sus propias experiencias.

II. Instrucciones:

A continuación, se tiene la escala con la cual se medirán el cuestionario:

La escala de calificación es la siguiente:

NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítems	Preguntas	1	2	3	4	5
1.	¿Considera usted que la empresa debe contar con Ética Laboral como parte de un comportamiento organizacional?					
2.	¿Los trabajadores de la empresa debe sentirse Satisfecho Laboralmente para que el desempeño sea el mejor?					
3.	La Comunicación Organizacional es importante en el manejo de tareas y responsabilidades					
4.	Es importante el Respeto a los Colaboradores para realizar trabajo en equipo eficiente.					
5.	La Comunicación Asertiva dentro del área empresarial es importante por que permite conocer lo que piensan los trabajadores					
6.	La Cooperación en la Organización es necesario para llegar a cumplir los objetivos y metas trazadas.					
7.	Es muy importante la Capacitación en Relaciones Humanas para tener un mejor manejo del personal					
8.	La empresa debe contar con Infraestructura y Equipos Adecuados para que pueda realizar faenas de manera positive.					
9.	El personal se motiva cuando las Condiciones Laborales son buenas.					
10.	Es necesario contar con un Plan de Incentivos Laborales para premiar los primeros puesto que lograr llegar a la meta y objetivo trazado					
11.	El Cumplimiento de Objetivos es importante pues brinda un desempeño laboral positivo					
12.	La Orientación a Resultados es lo que queda del desempeño laboral.					
13.	Una forma de realizar un buen desempeño laboral es mediante el Trabajo en Equipo					

14.	Contar con la Planificación del Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.					
15.	El Orden y Calidad de Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.					
16.	El Cumplimiento de Normas es necesario un buen rendimiento laboral.					
17.	Los Cumplimiento de Procedimientos Establecidos son necesario para realizar tareas y objetivos.					
18.	La calidad del servicio se relaciona con la Eficiencia en el Trabajo					
19.	Es necesario la Iniciativa Laboral para mejorar la calidad del servicio					
20.	La Actitud Positiva es importante en el personal que labora en una empresa que tiene metas y objetivos.					

Anexo 4. Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Clima Organizacional								
Dimensión: Comportamiento Organizacional								
1	¿Considera usted que la empresa debe contar con Ética Laboral como parte de un comportamiento organizacional?	X		X		X		
2	¿Los trabajadores de la empresa debe sentirse Satisfecho Laboralmente para que el desempeño sea el mejor?	X		X		X		
3	La Comunicación Organizacional es importante en el manejo de tareas y responsabilidades	X		X		X		
Dimensión: Relaciones Interpersonales								
4	Es importante el Respeto a los Colaboradores para realizar trabajo en equipo eficiente.	X		X		X		
5	La Comunicación Asertiva dentro del área empresarial es importante por que permite conocer lo que piensan los trabajadores	X		X		X		
6	La Cooperación en la Organización es necesario para llegar a cumplir los objetivos y metas trazadas.	X		X		X		
7	Es muy importante la Capacitación en Relaciones Humanas para tener un mejor manejo del personal	X		X		X		
Dimensión: Motivación Laboral								
8	La empresa debe contar con Infraestructura y Equipos Adecuados para que pueda realizar faenas de manera positive.	X		X		X		
9	El personal se motiva cuando las Condiciones Laborales son buenas.	X		X		X		
10	Es necesario contar con un Plan de Incentivos Laborales para premiar los primeros puesto que lograr llegar a la meta y objetivo trazado	X		X		X		
Variable: Desempeño Laboral								
Dimensión: Productividad Laboral								
11	El Cumplimiento de Objetivos es importante pues brinda un desempeño laboral positivo	X		X		X		
12	La Orientación a Resultados es lo que queda del desempeño laboral.	X		X		X		
13	Una forma de realiir un buen desempeño laboral es mediante el Trabajo en Equipo	X		X		X		

Dimensión: Rendimiento Laboral							
14	Contar con la Planificación del Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.	X		X		X	
15	El Orden y Calidad de Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.	X		X		X	
16	El Cumplimiento de Normas es necesario un buen rendimiento laboral.	X		X		X	
Dimensión: Calidad de Servicio							
17	Los Cumplimiento de Procedimientos Establecidos son necesario para realizar tareas y objetivos.	X		X		X	
18	La calidad del servicio se relaciona con la Eficiencia en el Trabajo	X		X		X	
19	Es necesario la Iniciativa Laboral para mejorar la calidad del servicio	X		X		X	
20	La Actitud Positiva es importante en el personal que labora en una empresa que tiene metas y objetivos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Existe Suficiencia

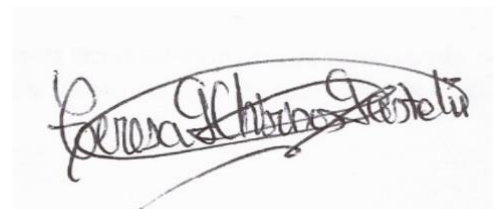
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Dra. Chirinos Gastelu Teresa Giovanna.

DNI: 07971242.

Especialidad del evaluador: Dra. En Educación - Metodóloga



.....
**Firma del Experto Informante.
 Metodóloga**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Clima Organizacional								
Dimensión: Comportamiento Organizacional								
1	¿Considera usted que la empresa debe contar con Ética Laboral como parte de un comportamiento organizacional?	X		X		X		
2	¿Los trabajadores de la empresa debe sentirse Satisfecho Laboralmente para que el desempeño sea el mejor?	X		X		X		
3	La Comunicación Organizacional es importante en el manejo de tareas y responsabilidades	X		X		X		
Dimensión: Relaciones Interpersonales								
4	Es importante el Respeto a los Colaboradores para realizar trabajo en equipo eficiente.	X		X		X		
5	La Comunicación Asertiva dentro del área empresarial es importante por que permite conocer lo que piensan los trabajadores	X		X		X		
6	La Cooperación en la Organización es necesario para llegar a cumplir los objetivos y metras trazadas.	X		X		X		
7	Es muy importante la Capacitación en Relaciones Humanas para tener un mejor manejo del personal	X		X		X		
Dimensión: Motivación Laboral								
8	La empresa debe contar con Infraestructura y Equipos Adecuados para que pueda realizar faenas de manera positive.	X		X		X		
9	El personal se motiva cuando las Condiciones Laborales son buenas.	X		X		X		
10	Es necesario contar con un Plan de Incentivos Laborales para premiar los primeros puesto que lograr llegar a la meta y objetivo trazado	X		X		X		
Variable: Desempeño Laboral								
Dimensión: Productividad Laboral								
11	El Cumplimiento de Objetivos es importante pues brinda un desempeño laboral positivo	X		X		X		
12	La Orientación a Resultados es lo que queda del desempeño laboral.	X		X		X		
13	Una forma de realizar un buen desempeño laboral es mediante el Trabajo en Equipo	X		X		X		

Dimensión: Rendimiento Laboral								
14	Contar con la Planificación del Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.	X		X		X		
15	El Orden y Calidad de Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.	X		X		X		
16	El Cumplimiento de Normas es necesario un buen rendimiento laboral.	X		X		X		
Dimensión: Calidad de Servicio								
17	Los Cumplimiento de Procedimientos Establecidos son necesario para realizar tareas y objetivos.	X		X		X		
18	La calidad del servicio se relaciona con la Eficiencia en el Trabajo	X		X		X		
19	Es necesario la Iniciativa Laboral para mejorar la calidad del servicio	X		X		X		
20	La Actitud Positiva es importante en el personal que labora en una empresa que tiene metas y objetivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Existe Suficiencia

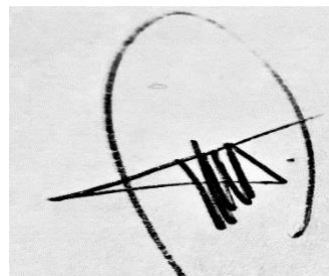
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Mg. Chirinos Gastelu Juan Wilmer.

DNI: 07966724.

Especialidad del evaluador: Mg. En Administración



.....
Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Base de datos

BASE DE DATOS LOAIZA Y GUTIERREZ.rv [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiquetas	Valores	Perfiles	Columnas	Alineación	Medida	Rol
c1	Númerico	8	0	¿Considera usted que la empresa debe contar con Ética Laboral como parte de un comportamiento organizacional?	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
c2	Númerico	8	0	¿Los trabajadores de la empresa debe sentirse Satisfecho Laboralmente para que el desempeño sea el mejor?	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
c3	Númerico	8	0	La Comunicación Organizacional es importante en el manejo de tareas y responsabilidades	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
c4	Númerico	8	0	Es importante el Respeto a los Colaboradores para realizar trabajo en equipo eficiente.	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
c5	Númerico	8	0	La Comunicación Asertiva dentro del área empresarial es importante por que permite conocer lo que piensan los trabajadores	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
c6	Númerico	8	0	La Cooperación en la Organización es necesario para llegar a cumplir las algebras y metas trazadas.	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
c7	Númerico	8	0	Es muy importante la Capacitación en Relaciones Humanas para tener un mejor manejo del personal	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
c8	Númerico	8	0	La empresa debe contar con Infraestructura y Equipos Adecuados para que pueda realizar tareas de manera positiva.	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
c9	Númerico	8	0	El personal se motiva cuando las Condiciones Laborales son buenas.	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
c10	Númerico	8	0	Es necesario contar con un Plan de Incentivos Laborales para premiar los primeros puesto que lograr llegar a la meta y objetivo trazado	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d1	Númerico	8	0	El Cumplimiento de Objetivos es importante pues brinda un desempeño laboral positivo	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d2	Númerico	8	0	La Orientación a Resultados es lo que queda del desempeño laboral	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d3	Númerico	8	0	Una forma de realizar un buen desempeño laboral es mediante el Trabajo en Equipo	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d4	Númerico	8	0	Contar con la Planificación del Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d5	Númerico	8	0	El Orden y Calidad de Trabajo permite un rendimiento laboral positivo.	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d6	Númerico	8	0	El Cumplimiento de Normas es necesario un buen rendimiento laboral.	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d7	Númerico	8	0	Los Cumplimiento de Procedimientos Establecidos son necesario para realizar tareas y objetivos.	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d8	Númerico	8	0	La calidad del servicio se relaciona con la Eficiencia en el Trabajo	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d9	Númerico	8	0	Es necesario la Incentiva Laboral para mejorar la calidad del servicio.	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d10	Númerico	8	0	La Actitud Positiva es importante en el personal que labora en una empresa que tiene metas y objetivos.	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
cv	Númerico	8	0	CLIMA ORGANIZACIONAL	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
cd1	Númerico	8	0	Comportamiento Organizacional	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
cd2	Númerico	8	0	Relaciones Interpersonales	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
cd3	Númerico	8	0	Motivación Laboral	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d4	Númerico	8	0	DESEMPEÑO LABORAL	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d41	Númerico	8	0	Productividad Laboral	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d42	Númerico	8	0	Rendimiento Laboral	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
d43	Númerico	8	0	Calidad de Servicio	(1, Nuncal)	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada

BASE DE DATOS LOAIZA Y GUTIERREZ.rv [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Mostrar: 28 de 28 variables

	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9	c10	d1	d2	d3	d4	d5	d6	d7	d8	d9	d10	cv	cd1	cd2	cd3	d4	d41	d42	d43	var	var	var	
1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	1	1	1	3	2	2	2					
2	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3					
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3					
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3					
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4				
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
7	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
8	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4				
9	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4				
10	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4				
11	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4				
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4				
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4				
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4				
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4			
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			

Anexo 6. Propuesta valor

Es importante saber el ambiente de trabajo que existe en una organización. Una forma de conocer dicho ambiente es por este trabajo de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa de Madre de Dios-2022” nos ayuda a conocer un análisis del clima laboral que nos permite conocer factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad.

El desempeño laboral en la Caja Arequipa Madre de Dios, ha ido cobrando mucha importancia ya que el clima laboral es un punto muy preocupante a nivel de las tres agencias, la presión que ejercen los altos mandos sobre las cabezas de grupo llega hasta el analista haciendo que este no tenga un rendimiento favorable y por ende el número de morosos aumente.

En las agencias desde hace mucho tiempo se ha venido evaluando este problema y se busca que los colaboradores rindan mejor sin que la presión haga que su trabajo se vea menos eficiente, para ello se ha estado implementando charlas cursos sobre manejo de equipo para los senior, gerentes y zonales lo que se busca es crear un ambiente sano, pero aún vemos que no es suficiente y no está dando los frutos esperados.

Por ese motivo se busca realizar un estudio familiar- laboral de como el clima influye en el desempeño laboral en las agencias haciendo que este no sea un problema más por el contrario sea una ayuda y motivación entre los colaboradores.

Anexo 7. Reporte antiplagio menor a 30%



TESIS RAMIRO OK

23% Similitudes
 1% Texto entre comillas < 1% similitudes entre comillas
 < 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TESIS RAMIRO OK.docx
 Tamaño del documento original: 1,59 Mo

Depositante: Teresa Chirinos
 Fecha de depósito: 1/12/2022
 Tipo de carga: interface
 fecha de fin de análisis: 1/12/2022

Número de palabras: 18.875
 Número de caracteres: 132.574

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas



























Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TESIS VALLALODID 26.08.22 (1).docx TESIS VALLALODID 26.08.22 (1).docx #215ca7 El documento proviene de mi grupo 40 fuentes similares	15%		Palabras idénticas: 15% (2932 palabras)
2	TESIS JOSE CELITO RENGIFO COLLANTES.docx tesis #faa927 El documento proviene de mi grupo 24 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (527 palabras)
3	dspace.esPOCH.edu.ec Análisis de los factores que influyen en el desempeño labor... http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/15110/3/12T01432.pdf.txt 11 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (512 palabras)
4	1library.co CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES - Sistema de evaluación de dese... https://1library.co/articulo/conclusiones-recomendaciones-sistema-evaluacion-desempeño-productivid... 21 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (500 palabras)
5	repositorio.upn.edu.pe Tesis https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/1405/ 28 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (498 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	community.mega.com Procesos: Por qué son Fundamentales para Garantizar el C... https://community.mega.com/TS/Transformación-de-TI/Por-qué-los-Procesos-de-Negocio-son-Fundam...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
2	www.ilo.org Condiciones de trabajo: La calidad del empleo interesa a todos los tra... https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang-es/index.htm	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
3	Documento de otro usuario #0a4ea4 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
4	revistas.uncp.edu.pe Vista de Clima y compromiso organizacional según condición ... https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/600/843	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
5	repositorio.utn.edu.ec Elaboración e Implantación de un modelo de evaluación po... http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/335/3/02_ICO_173_TESIS.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	15 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Y EL CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS SOCI... #b62bc8 El documento proviene de mi grupo	18%		Palabras idénticas: 18% (3639 palabras)
2	TESIS JAVIER PHOCCO 26.08.22 (3) FINAL.docx TESIS JAVIER PHOCCO 26.08... #aa4efd El documento proviene de mi grupo	18%		Palabras idénticas: 18% (3602 palabras)
3	15 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Y EL CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS SOCI... #c378bb El documento proviene de mi grupo	14%		Palabras idénticas: 14% (2660 palabras)
4	TESIS - Control interno y contrat. 15.7.22 (2).docx TESIS - Control interno y... #5f0a5a El documento proviene de mi grupo	12%		Palabras idénticas: 12% (2412 palabras)
5	TESIS HECTOR QUISPE.docx TESIS HECTOR QUISPE.docx #c6aaa9 El documento proviene de mi grupo	10%		Palabras idénticas: 10% (2028 palabras)

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
8	 TESIS - MEDINA HINOJOSA YESICA SANDRA.docx TESIS - MEDINA HINOJO... #635801 El documento proviene de mi grupo	10%		Palabras idénticas : 10% (1895 palabras)
9	 INFORME FINAL DE MONTAÑO_BUENO.docx #1cf5dc El documento proviene de mi grupo	8%		Palabras idénticas : 8% (1493 palabras)
10	 TESIS TUESTA TERMINADO 21-04-2022 (1).docx #d31701 El documento proviene de mi grupo	6%		Palabras idénticas : 6% (1173 palabras)
11	 CARDENAS GARCILAZO MARCO - ROMERO LOPEZ ELIZABETH.docx CARDE... #76ae46 El documento proviene de mi grupo	5%		Palabras idénticas : 5% (972 palabras)
12	 TESIS_CULTURA_FINANCIERA_23-9[1] Compilatio.docx TESIS_CULTURA_FI... #eb0983 El documento proviene de mi grupo	5%		Palabras idénticas : 5% (957 palabras)
13	 TESIS TERMINADO DE LENIN GUEVARA CONDOR.docx TESIS TERMINADO ... #c09542 El documento proviene de mi grupo	4%		Palabras idénticas : 4% (906 palabras)
14	 INFORME FINAL TESIS (ROGER HUARANCA).docx INFORME FINAL TESIS (R... #fe003e El documento proviene de mi grupo	4%		Palabras idénticas : 4% (806 palabras)
15	 repositorio.unas.edu.pe https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1775/TS_KYTA_2020.pdf	4%		Palabras idénticas : 4% (674 palabras)
16	 TESIS CHUNG 28.06.2021 (3).docx TESIS CHUNG 28.06.2021 (3).docx #e45800 El documento proviene de mi grupo	3%		Palabras idénticas : 3% (623 palabras)
17	 TESIS TELESUP 18.04.2022 - RIMACHE SEQUERA JAIME RICARDO - DERECH... #6c4b24 El documento proviene de mi grupo	3%		Palabras idénticas : 3% (685 palabras)
18	 TESIS DE GALAGARZA Y ABANTO 18-03-21 tesis lista firma de expertos (2).d... #341cef El documento proviene de mi grupo	3%		Palabras idénticas : 3% (633 palabras)
19	 TESIS FINAL.docx TESIS CARMEN OCHOA #5ff727 El documento proviene de mi grupo	3%		Palabras idénticas : 3% (632 palabras)
20	 TESIS CULTURA TRIBUTARIA TAPARA 04AGOSTO2022.docx #e3f9e7 El documento proviene de mi grupo	3%		Palabras idénticas : 3% (656 palabras)

« < 1 2 > »


Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

-  <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588/2213>
-  <https://revistacunsurori.com/index.php/revista/article/view/41/57>
-  <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38354>
-  <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/814/1325>
-  <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/181/238>

Anexo 8. Autorización del depósito de tesis al repositorio









Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis UPTelesup

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Ramiro Leayza Vargas		
DNI:	44609720	Teléfono:	995518962
E-Mail:	ramtza7@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	Clima Organizacional y desempeño laboral de los Trabajadores Caja Maquiza Madre de Dios 2022		
Asesor:	Dra. Teresa GIOVANA Chirinos Gastelo		
Año:	2022	Carrera Profesional:	Administración
Licencias			
<p>A. Licencia estándar:</p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			
 Firma		Fecha 24-04-23	
Opcional			

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
X	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales. sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.


Firma

24-04-2023
Fecha



**Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis
UPTELESUP**

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Kathled Gutierrez Mucaman		
DNI:	44975396	Teléfono:	984719877
E-Mail:	kethman2000@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	Clima Organizacional y Desempeño Laboral de las trabajadoras de Caja Arequipa - Madre De Dios 2022		
Asesor:	Dra. Teresa Giovanna Chivinos Pastel		
Año:	2022	Carrera Profesional:	Admin. Fin. Neg. Glob.
Licencias			
A. Licencia estándar: Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones. Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia. Autorizo su publicación (marque con una X):			
<input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.			
<input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):			
<input type="checkbox"/> No autorizo.			


Firma







Fecha

Opcional

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
<input checked="" type="checkbox"/>	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.


Firma


Fecha




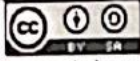




**Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis
UPTELESUP**

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	LILIBETH MONTOYA REYES.		
DNI:	4152 9210	Teléfono:	993 147 960
E-Mail:	sareptah@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA CAJA APEQUIPA DE MADRE DE DIOS 2022.		
Asesor:	DRA. TERESA GIOVANNA CHIRINOS CASTELO.		
Año:	2022	Carrera Profesional:	ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES.
Licencias			
A. Licencia estándar: Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones. Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia. Autorizo su publicación (marque con una X):			
<input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.			
<input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):			
<input type="checkbox"/> No autorizo.			
 Firma		Fecha 24-04-2023	
Opcional			

• Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea omitir esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCION
X	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

Libertad Acosta
Firma

24-04-2023
Fecha