



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



#### TESIS

**“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DESDE LA PERSPECTIVA DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUILLABAMBA QUILLACOOOP - OFICINA PRINCIPAL, 2021”**

#### **Presentada Por:**

Bach. Andre Alex Herrera Atauchi

Bach. Gabriela Stella De La Fuente Albarracín

**Para optar al Título Profesional de Licenciados en  
Administración**

#### **Asesora:**

Mtro. Lic. Yenny Araseli Yépez Cajigas

**CUSCO – PERÚ**

**2022**



## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general describir cómo es el clima organizacional, desde la perspectiva del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillabamba - Quillacoop Oficina Principal, 2021; de la provincia de La Convención, Cusco, la presente investigación es de tipo básico, de alcance descriptivo, de diseño no experimental, la muestra es de 65 personas, la técnica es la encuesta, el instrumento es el cuestionario, y el enfoque es cuantitativo.

Se encontró que el 96,9% del personal percibe que el clima organizacional es regular en la entidad, siendo las dimensiones focalizadas a mejorar las “Relaciones interpersonales”, seguido del “Liderazgo” y la “Motivación”; el 93,8% considera de nivel regular el liderazgo, siendo el aspecto a mejorar el que el trabajar en la entidad debería contribuir a proyectar más los ingresos futuros; el 97,0% percibe de nivel regular las relaciones interpersonales, siendo el aspecto a mejorar el que debería existir una mayor interacción entre los compañeros de trabajo.

El 95,4% percibe también como regular la motivación, siendo el aspecto a mejorar el que el personal debería caracterizarse por una mayor experiencia profesional y dominio de sus funciones; el 95,4% considera de nivel regular el trabajo en equipo, siendo el aspecto a mejorar el que: los colaboradores sepan valorar el ser parte de la organización finalmente, el 96,9% percibe de nivel regular la comunicación interpersonal, siendo esta, un aspecto de suma importancia que debe ser mejorada para mediante ella se pueda contar con una comunicación asertiva que coadyuve al logro de objetivos.

Palabras clave: Clima organizacional, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, trabajo en equipo y comunicación interpersonal.



## ABSTRACT

The main objective of the research is to determine the level of organizational climate, from the perspective of the staff of the Quillabamba Savings and Credit Cooperative - Quillacoop Main Office, 2021; of a pure or basic type, with a descriptive scope, with a non-experimental design, the data was collected by cross section, the sample is 65 people, the technique is the survey, the instrument is the questionnaire, and the approach is quantitative.

It was found that 96.9% of the personnel perceive the organizational climate in the entity as regular, with the dimensions focused on improving "Interpersonal Relations", followed by "Leadership" and "Motivation"; 93.8% consider leadership to be of a regular level, being the aspect to be improved that working in the entity should contribute to project future income more; 97.0% perceive interpersonal relationships on a regular level, being the aspect to improve the one that there should be a greater interaction between co-workers.

The 95.4% perceive motivation at a regular level, the aspect to be improved being that the staff should be characterized by greater professional experience and mastery of their functions; 95.4% consider teamwork to be a regular level, with the aspect to be improved being that the worker values being part of the entity the most; and 96.9% perceive interpersonal communication as regular, the aspect to be improved being that communication between colleagues in the area is more constant.

Key words: Organizational climate, leadership, interpersonal relationships, motivation, teamwork and interpersonal communication.