



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023.

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. CINTHIA ALVAREZ CHINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SOCIAL**

PUNO – PERÚ

2024



NOMBRE DEL TRABAJO

LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023.

AUTOR

CINTHIA ALVAREZ CHINO

RECuento DE PALABRAS

18914 Words

RECuento DE CARACTERES

109109 Characters

RECuento DE PÁGINAS

110 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 12, 2024 12:39 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 12, 2024 12:40 AM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)


Dra. Yudi J. Yucra Mamani
DOCENTE


Dr. Mauro Octavio Tapia Cruz
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
E.P. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



DEDICATORIA

A Dios, por ser mi soporte y guiar constantemente cada paso, por iluminar mi mente y haberme permitido conocer gente que me apoyo y acompaño en mi tiempo de formación académica.

A mis padres Dania y José Santos, por su apoyo y amor incondicional, por creer en mi desde el primer momento, por sus sacrificios constantes, por sus motivaciones y alegrías, por enseñarme que rendirse no es una opción en la vida, gracias por construir una profesional con disciplina y valores los cuales han sido la clave de mi éxito.

A mis hermanos Camila, Darwin y Fernanda por siempre apoyarme y equilibrar mis emociones, por ser la inspiración para soñar, creer, hacer y alcanzar metas.

Cinthia Alvarez Chino



AGRADECIMIENTOS

A mi Alma Mater Universidad Nacional del Altiplano, en el cual tuve mi formación académica, que a partir de la docencia universitaria impartieron sus conocimientos fortaleciendo los míos, permitiendo desarrollarme con éxito dentro de la sociedad y en mi ámbito laboral.

A la D.Sc. Yudi Janeh Yucra Mamani, por su asesoría y profesionalismo en mi proyecto de estudio. Asimismo, a los miembros del jurado D. Sc. Liceli Gabriela Peñarrieta Bedoya, D.Sc. Walker Ernesto Aragon Cruz, M.Sc. Percy Gomez Bailon, quienes, con amplia trayectoria en el conocimiento profesional, generaron y aportaron valiosas observaciones y sugerencias durante la realización de la investigación.

A la Municipalidad Provincial de Puno, por permitirme aplicar mi instrumento desarrollado en la presente tesis.

Cinthia Alvarez Chino



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. Pregunta general	17
1.2.2. Preguntas específicas	17
1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1. Hipótesis general:	17
1.3.2. Hipótesis específicas:.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	18
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.5.1. Objetivo general:.....	19
1.5.2. Objetivos específicos:	19



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1.	A nivel internacional	20
2.1.2.	A nivel nacional	22
2.1.3.	A nivel local	25
2.2.	MARCO TEÓRICO	28
2.2.1.	Clima organizacional	28
2.2.2.	Desempeño laboral	48

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	54
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	54
3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.4.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.5.	POBLACIÓN	55
3.6.	MUESTRA.....	55
3.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.7.1.	Técnica.....	56
3.7.2.	Instrumento	57
3.7.3.	Validez y confiabilidad	57
3.8.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	58
3.9.	TÉCNICA DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	59



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	61
4.2. RESULTADOS INFERENCIALES	76
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS	80
4.4. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS.....	97

Área: Relaciones Públicas.

Tema: Clima organizacional y desempeño laboral

Fecha de sustentación: 18 de noviembre del 2024.



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Datos sociodemográficos.....	61
Tabla 2. Datos sociodemográficos, profesión.....	63
Tabla 3. Datos sociodemográficos, tiempo de servicio.	65
Tabla 4. Estructura organizacional.....	66
Tabla 5. Comunicación asertiva.....	67
Tabla 6. Motivación.....	68
Tabla 7. Trabajo en equipo.....	69
Tabla 8. Clima organizacional.....	70
Tabla 9. Productividad.....	71
Tabla 10. Eficiencia.....	72
Tabla 11. Eficacia.....	73
Tabla 12. Desempeño laboral.....	74
Tabla 13. Prueba de normalidad.....	76
Tabla 14. Relación de la estructura organizacional y el desempeño laboral.....	76
Tabla 15. Relación de la comunicación asertiva y el desempeño laboral.....	77
Tabla 16. Relación de la motivación y el desempeño laboral.....	78
Tabla 17. Relación del trabajo en equipo y el desempeño laboral.....	78
Tabla 18. Relación del clima organizacional y el desempeño laboral.....	79
Tabla 19. Prueba de hipótesis.....	80



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Datos sociodemográficos.....	62
Figura 2. Datos sociodemográficos, profesión.	64
Figura 3. Datos sociodemográficos, tiempo de servicio.	66
Figura 4. Estructura organizacional.	67
Figura 5. Comunicación asertiva.	68
Figura 6. Motivación.....	69
Figura 7. Trabajo en equipo.	70
Figura 8. Clima organizacional.....	71
Figura 9. Productividad.....	72
Figura 10. Eficiencia.....	73
Figura 11. Eficacia.....	74
Figura 12. Desempeño laboral.....	75



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. Matriz de consistencia.	98
ANEXO 2. Matriz de consistencia.	101
ANEXO 3. Matriz de consistencia.	102
ANEXO 4. Validez por juicio de expertos.	105
ANEXO 5. Confiabilidad por alfa de Cronbach.	108



RESUMEN

El propósito primordial del estudio fue establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. La investigación se desarrolló por medio del enfoque cuantitativo y el diseño correlacional; de acuerdo a su temporalidad fue transversal, ya que solo recoge los datos una vez en el tiempo. La muestra estuvo conformada por 250 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno, los cuales fueron evaluados por medio del cuestionario. A través de los resultados se determinó que el clima organizacional figura en un nivel medio. De igual manera, el desempeño laboral es de nivel medio. Se concluyó que existe una relación significativa y positiva entre ambos constructos.

Palabras clave: Clima organizacional, Desempeño, Eficacia, Eficiencia, Productividad.



ABSTRACT

The main purpose of the study was to establish the relationship between organizational climate and work performance in the workers of the Provincial Municipality of Puno, 2023. The research was developed through the quantitative approach and the correlational design, according to its temporality it was transversal, since it only collects data once in time. The sample on which the instruments were applied amounted to 250 collaborators of the institution, who were evaluated by means of the survey. Through the results it was determined that the organizational climate is at a medium level, likewise, the work performance is at a medium level. It was concluded that the relationship between the constructs is significantly positive.

Keywords: Organizational climate, Performance, Effectiveness, Efficiency, Productivity.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente estudio se desarrolló porque el clima organizacional está presente en todos los colectivos los cuales se pueden percibir en organizaciones e instituciones ya sean públicas o privadas donde los trabajadores de las diferentes áreas enfrentan nuevos desafíos a diario los cuales la mayoría de veces son enfrentados de forma deficiente, teniendo mayores dificultades para lograr objetivos exitosos por el desinterés y la falta de percepción de los jefes de área, a pesar de haber atravesado la reciente crisis sanitaria de la Covid-19 la cual generó mayor individualismo por la falta de interacción tras las estructuras impuestas por los jefes de institución, repercutiendo en el desempeño laboral de los trabajadores, lo que se viene practicando hasta la actualidad, retrasando los objetivos y metas institucionales lo que influye negativamente en la construcción eficiente del clima organizacional, que a su vez repercute negativamente en el desempeño laboral.

En ese contexto, Pacheco (2017) afirma que el ambiente dentro de una organización laboral se define como un conglomerado de características basadas en una organización en lo que sus miembros perciben y experimentan. Las interacciones individuales, ya sea en grupo o individualmente, están estrechamente relacionadas con las estructuras y procesos de la organización, lo que afecta el comportamiento individual y el desempeño laboral de las organizaciones (Carcausto, 2022). Corroboramos lo anterior con los autores Pons y Ramos (2012), quienes mencionan que el clima organizacional es la calidad de vida laboral que tienen los colaboradores, que tiene gran influencia en la



productividad laboral, logrando desarrollar el talento humano de una organización, asumiendo que sus motivaciones, satisfacciones y actitudes depende de la percepción que tiene de su ámbito laboral. De igual modo, Vera y Suárez (2018) dejan en claro que el clima organizacional es el ambiente donde una persona puede desempeñarse trabajando, en donde se refleja una buena relación con los trabajadores y la propia institución, así como la relación entre los trabajadores y el jefe, siendo estos deficientes o eficientes para lograr un buen desempeño dentro de la organización, ya que si no se cuenta con un ambiente agradable lamentablemente no se obtendrán beneficios ni recompensas económicas, llegando a perder el capital humano.

Desde la perspectiva de Ivancevich et al (2006), el comportamiento de las personas está relacionado con la cultura organizacional, la cual es percibida por los colaboradores como generadora de un patrón de creencias, valores y expectativas. Por consiguiente, es necesario que una institución brinde un trato y servicio de calidad, ya que esto influirá a que los miembros puedan adoptar estas acciones y comportamientos.

La mayoría de veces se deja de lado la percepción del clima organizacional y solo se enfocan en la mayor productividad laboral posible, sin embargo, si no se tiene una buena interacción entre los trabajadores y jefes, no se logrará tener un desempeño laboral deseado.

Al respecto, el desempeño laboral es la forma en que el trabajador cumple con sus actividades, realizando sus actividades diarias para poder alcanzar las metas institucionales, para ello los trabajadores demuestran sus habilidades, destrezas, experiencias y actitudes, ajustándose a la necesidad de la organización y poder alcanzar los objetivos trazados eficientemente (Carcausto, 2022).



Por su parte, Chiavenato (2000) afirma que el desempeño es la relevancia de las actividades o comportamientos de un individuo para la consecución de los objetivos de la organización. Por lo tanto, la fuerza más significativa de una empresa es su rendimiento laboral. Mientras que para Robbins y Judge (2009) el desempeño laboral consiste en el logro de los objetivos a través del esfuerzo durante el trabajo, con la combinación de la habilidad y el esfuerzo, dependiendo el éxito de la motivación y el compromiso de los trabajadores, porque un trabajador feliz es alguien productivo sintiéndose internamente bien, teniendo en cuenta que esta productividad será premiada por la organización.

El clima organizacional y el desempeño laboral van de la mano y, en consecuencia, se genera un buen desenvolvimiento organizacional, las actitudes, los comportamientos, el ambiente de trabajo, la organización, realización de tareas, formas de comunicación, las recompensas, la toma de decisiones si son importantes, así como las condiciones del lugar del trabajo, puesto que ello influye en los comportamientos y en el desempeño laboral. Por lo cual resulta útil aplicar este estudio a la Municipalidad Provincial de Puno, ya que es una institución al servicio de la población, por ello es de gran importancia poder evidenciar las dimensiones como son la estructura, la comunicación, la motivación y el trabajo en equipo, que influyen notoriamente en un buen clima organizacional y en un posterior desempeño laboral óptimo.

Tras la observación que se realizó sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Puno, respecto a la estructura organizacional, se describe que los trabajadores reflejan un amplio desconocimiento acerca del direccionamiento de la municipalidad, en cuanto a la misión, visión y valores que influyen en el desarrollo de alcanzar los objetivos y metas institucionales, así como la jerarquía de funciones que limita la toma de decisiones dentro del puesto de trabajo, como también



los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos que limitan alcanzar los objetivos institucionales.

Flujo comunicacional entre compañeros, trabajadores y jefes de área, se describe que el flujo comunicacional se ha quebrantado tras la crisis sanitaria de la Covid 19, puesto que la comunicación asertiva entre compañeros es mínima fomentando un individualismo, del mismo modo ocurre entre trabajadores y jefes quienes tienen una comunicación vertical, donde se evidencia una limitación por la comunicación de parte de los trabajadores, llegando a generar ambientes tensos, dejando de lado los objetivos comunes y metas institucionales.

Con respecto a la motivación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, se observó que, al realizar un trabajo de área o cuando se asignan trabajos, los colaboradores no tienen la actitud positiva ni el entusiasmo para realizar dichos deberes, lo que puede deberse a la falta de reconocimiento del talento humano, así como a la falta de logros, incentivos y a la propia infraestructura, que interviene en el impulso interno que tienen los trabajadores para lograr los objetivos comunes que tiene la institución.

Con respecto al trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Puno, se ha observado una desigualdad de obligaciones en las funciones. Asimismo, la falta de colaboración de ideas, opiniones y sugerencias para tomar decisiones sobre la ejecución de las acciones, generan individualismo y desconfianza por la falta de compromiso, lo cual dificulta alcanzar las metas institucionales, y del mismo modo, no permite reforzar las relaciones interpersonales para generar ambientes más amigables y sostenibles.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación entre estructura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno?
- ¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno?
- ¿Cuál es la relación entre motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno?
- ¿Cuál es la relación entre trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno?

1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general:

Existe relación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

1.3.2. Hipótesis específicas:

- Existe relación positiva significativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.



- Existe relación positiva significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Existe relación positiva significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Existe relación positiva significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La ejecución de la investigación se realiza por la importancia de medir la correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Puno. Esto debido a que es una institución al servicio del pueblo que tiene un descontento interno, en razón que se percibe un nivel bajo en el desempeño laboral respecto a sus funciones de los trabajadores. Para ello, la investigación será esencial en el uso de estrategias y solucionar la problemática tomando en cuenta la gestión del recurso humano.

De igual modo, esta investigación tiene como propósito generar nuevos conocimientos sobre las variables mencionadas, mediante el análisis bibliográfico, de la misma forma la investigación busca contribuir a la generación de soluciones y estrategias de la Municipalidad Provincial de Puno, puesto que la investigación se pondrá a disposición de la institución. Asimismo, servirá para instituciones que se identifiquen con la problemática y puedan aplicar estrategias en pro de la institución.



1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general:

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

1.5.2. Objetivos específicos:

- Establecer la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Identificar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Evidenciar la relación entre la motivación y el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Pilligua y Arteaga (2019), en su investigación “el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Herdepex Cia. Ltda.” trabajo que fue publicado en la revista “Cuadernos Latinoamericanos de Administración”. Se tuvo como objetivo evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Herdepex Cia. Ltda. Asimismo, se reconoció como hipótesis que la gestión del clima organizacional incide positivamente en el rendimiento productivo de la empresa. Este estudio utilizó el tipo de investigación descriptiva con técnicas cualitativas, debido a que se utilizó la aplicación de encuestas. Participaron 87 trabajadores de la empresa Herdepex Cia. Ltda. Los resultados señalan que el clima laboral de los trabajadores no es apropiado, generando un impacto negativo en el rendimiento productivo de la empresa. Por ello se concluyó que la generación de ambientes adecuados es de prioridad para la mejora de la productividad de los trabajadores.

Ortiz-Campillo et al. (2019), en su investigación “Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicio de salud (IPS): un estudio correlacional”, trabajo que fue publicado en la “Revista Latinoamericana de Hipertensión”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral, con inicio de investigaciones en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS).



Para ello, la investigación utilizó el método de estudio correlacional, atendiendo a un enfoque metodológico de tipo cuantitativo, la aplicación de la metodología se realizó a 352 trabajadores quienes fueron conformados por trabajadores administrativos de dos instituciones prestadoras de servicio de salud. Los resultados revelaron que ambas variables se correlacionan significativamente entre sí, pues mientras exista una buena actitud también existirá una buena productividad, así como también son percibidos en sus variables de satisfacción laboral y productividad laboral. En conclusión, el estudio de las dos instituciones prestadoras de servicio de salud son el punto de partida para poder mejorar la productividad teniendo en cuenta el clima de la organización, que influye mediante la mejora de incentivos a los trabajadores, capacitaciones y buena comunicación entre todos los trabajadores, sean jefes y empleados, tomando en cuenta estos factores es necesario que se implementen estrategias para la optimización de las instituciones.

Sumba et al. (2022), realizaron una investigación denominada “Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las mipymes en Ecuador” trabajo que fue publicado en la revista científica “Dominio de las Ciencias”. Dentro del artículo de investigación se identificó como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la mipymes de Ecuador. Para ello, se trabajó con el enfoque cualitativo, bibliográfico y exploratorio, se optó por métodos inductivos y deductivos, asimismo se identificaron fuentes secundarias como Scielo, Doaj, Google académico, Dialnet, Redalyc, las cuales fueron utilizados en el registro bibliográfico como técnica de la investigación. Se concluyó que por la falta de conocimiento formal de los propietarios de las pymes no se aplica planificaciones



estratégicas, por ello se evidencia la carencia de motivación en los empleados para continuar con sus labores. De la misma forma, se evidencia una mejora en la comunicación y la relación entre los trabajadores puesto que esto repercute en el desarrollo de las instituciones, porque los propietarios de estas empresas son familiares, lo que ocasiona el desinterés por mejorar el ambiente del trabajo puesto que solo poseen saberes previos y propios, que no les permite alcanzar nuevos horizontes.

2.1.2. A nivel nacional

Castro (2021), en su investigación sobre la “Relación entre clima laboral y satisfacción laboral entre organizaciones públicas y privadas” publicado en el “Repositorio Institucional de la Universidad de Lima”. Dentro de la investigación realizada se tuvo como objetivo relacionar las variables clima laboral y satisfacción laboral, para el análisis de la investigación cuantitativa y corte transversal, asimismo se aplicó los criterios exclusión e inclusión y se trabajaron con 7 artículos los cuales fueron consultados en la bases de datos de Proquest, Psycodoc, Redalyc y Scielo, la consulta sirvió para dar soporte a las variables estudiadas, asimismo obtener un análisis que permita obtener los resultados. En los resultados se muestra que las instituciones públicas y privadas estudiadas carecen de ejercer un buen clima organizacional, no es de importancia contar con numerosos trabajadores si el ambiente no es óptimo, puesto que se evidenció que si no se cuenta con un ambiente agradable no se contará con un eficiente desempeño en el entorno laboral. el autor recomienda que se deben de realizar más estudios sobre la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, puesto que las dinámicas competitivas y los cambios sociales están haciendo que



las organizaciones tomen conciencia de la necesidad de proveer un grato ambiente laboral, debido a que trae repercusiones positivas en la satisfacción de sus colaboradores.

Polo (2020), en su investigación sobre el “Clima organizacional y desempeño laboral de servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nororiente del Perú 2019” publicado en el “Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo”. El problema para realizar la investigación fue dar a conocer el nivel de relación del clima organizacional y desempeño laboral en el determinado contexto, para ello se planteó como objetivo la determinación de medida de las variables, del mismo modo como hipótesis se planteó de que si existe relación significativa entre ambas variables, para demostrar ello se utilizó el diseño no experimental transversal de tipo descriptivo correlacional, fueron 69 los trabajadores administrativos encuestados, con el cuestionario y el Test de desempeño laboral como instrumento para medir el clima organizacional y desempeño laboral. Concluye que para lograr un clima óptimo es necesario prestar atención a los diversos factores como es la comunicación, confianza, participación y motivación, puesto que tras los resultados estas dimensiones deben de ser mejoradas, de esta forma el desempeño laboral pueda ser eficiente en el entorno o contexto.

Palacio (2023), en su investigación sobre el “clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de construcción civil. Caso empresa constructora Luren contratistas S.R.L Cusco 2019” publicado en el “Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco”. El estudio se realizó con el objetivo de determinar el grado de relación entre ambas



variables, puesto que requería obtener un nivel competitivo alto para estar posicionada dentro del mercado y por consiguiente alcanzar su éxito, teniéndose como hipótesis de que el clima organizacional tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores, para ello el estudio aplicó la metodología cuantitativa con el diseño no experimental correlacional, teniendo a 50 miembros como población. Se concluye que la relación entre ambas variables mencionadas existe una relación directa y alta alcanzando los niveles de 96.7% lo mismo ocurrió en las dimensiones del clima organizacional y desempeño laboral, superando todos el 95%.

Huamanyalli (2021), en su investigación sobre “clima organizacional y desempeño laboral en una institución pública” publicado en el “Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”. El estudio se realizó con el objetivo de relacionar la variable clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de idiomas de la universidad mencionada, siendo la hipótesis la existencia de la relación entre ambas variables. Se aplicó la metodología cuantitativa de diseño no experimental transversal, siendo 15 los administrativos y 35 quienes conformaron la población del estudio. En conclusión, se evidencia la relación directa, positiva y ascendente entre las variables estudiadas, puesto que los resultados señalan que entre la dimensión comunicación y desempeño laboral se obtuvo un puntaje de 0,593, el cual significa que es una correlación positiva media, por consiguiente, una eficiente comunicación es importante dentro de la institución porque ayuda a mejorar el clima organizacional.



Romaní (2021), en su investigación sobre el “clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Luricocha, 2019” publicado en el “Repositorio Institucional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática de Lima”. El estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, teniendo como base la búsqueda de la relación tal como se evidencia en la hipótesis, este estudio aplicó la metodología cuantitativa correlacional de estudio transversal, siendo el diseño no experimental, aplicándose a la totalidad de 45 trabajadores de mencionada municipalidad. Los resultados obtenidos en la investigación señalan que, si existe relación directa y positiva entre ambas variables en la Municipalidad de Lauricocha, validando la hipótesis inicial, puesto que 0,692 es el resultado de la correlación de Spearman, el cual refiere que la asociación de ambas variables es positiva, del mismo modo la asociación entre el reconocimiento y el desempeño laboral tras el resultado del coeficiente de correlación de Spearman se da de forma positiva y significativa, en conclusión se menciona que a un mejor clima organizacional se obtendrá un nivel alto en el desempeño laboral.

2.1.3. A nivel local

Carcausto (2022), en su investigación sobre la “influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina-Puno 2020” publicado en el “Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno”. El problema del estudio busca dar a conocer la influencia de las variables en la población determinada, el cual se aplicó con el objetivo de analizar el clima organizacional en el desempeño laboral, generando como hipótesis que la variable clima



organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores; porque el trabajo en equipo, la comunicación y la motivación conducen a un entorno de trabajo agradable, productivo y eficiente. Este estudio aplicó el enfoque metodológico cuantitativo, de diseño correlacional explicativo, aplicándose a una muestra de 96 trabajadores. Se concluye que las relaciones interpersonales, comunicación, motivación y trabajo en equipo se presentan de forma regular dentro del clima organizacional, estas dimensiones limitan un buen desarrollo y desenvolvimiento en los trabajadores de mencionada municipalidad, existiendo una relación significativa entre los dos conceptos. Por lo tanto, recomienda conseguir una coordinación adecuada para el buen desempeño laboral, remuneraciones y reconocimientos acordes al trabajo realizado es necesario para que la institución preste más atención a la creación de una gestión efectiva del clima organizacional.

Choquepata (2019), en su investigación sobre el “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno 2019” publicado en el “Repositorio Institucional de tesis de la Universidad Peruana Unión”. La investigación ejecutó el estudio con el objetivo de relacionar las variables clima organizacional y desempeño laboral en el contexto identificado, para ello se utilizó la investigación cuantitativa no experimental transeccional, 53 trabajadores fueron encuestados con 23 ítems. Tras ello, los resultados evidencian que las dimensiones estudiadas como son las relaciones interpersonales, comunicación y liderazgo con el desempeño laboral tienen una relación directa y significativa. Del mismo modo existe relación directa y significativa entre las principales variables. En ese sentido, recomienda a los altos directivos del contexto estudiado, tomar acciones y estrategias en cuanto a



la motivación para generar un mejor rendimiento en el entorno laboral y fomentar una estabilidad a la hora de trabajar en equipo.

Morales (2019), en su investigación sobre la “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018”, publicado en el “Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco”. Este estudio utiliza una metodología cuantitativa descriptiva para determinar el impacto que tiene la variable clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata, aplicándose a un total de 483 trabajadores, tomándose como muestra probabilística a 214 trabajadores de la institución mencionada, asimismo el cuestionario documento técnico fue utilizado para la recolección de datos. Concluyó que existe una conexión entre las dos variables; es decir, existe una conexión significativa entre el ambiente organizacional y el rendimiento laboral; a mejor ambiente organizacional, mayor rendimiento laboral.

Mamani (2019), en su investigación sobre el “clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, agencias Juliaca”, publicado en el “Repositorio de la Universidad Peruana Unión”. La investigación tenía como objetivo determinar la relación entre la variable clima organizacional y el rendimiento laboral de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, con la hipótesis de que ambas variables tienen una conexión significativa. El método cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, se utilizó en el estudio, siendo un total de 69 preguntas utilizadas en el cuestionario



de la investigación para los 80 trabajadores de la empresa. Los resultados indican que si existe una relación significativa entre ambas variables puesto que obtuvieron una correlación ($r = ,416$), el cual hace referencia a que si existe un adecuado clima organizacional se generará un adecuado desempeño laboral por parte de los trabajadores.

Flores (2023), en su investigación sobre el “clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la obra mejoramiento de la carretera Lampa-Cabanilla-Cabanillas-2021” publicado en el “Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano”. El propósito de la investigación es descubrir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la obra mencionada, basándose en la hipótesis de que ambas variables están relacionadas directa y significativamente. Para lograr este objetivo, se emplea la metodología cuantitativa de tipo básico y no experimental, que es descriptiva, transversal y correlacional, habiendo 150 en total, de los cuales trabajaron con 68 personas, esta muestra fue elegida mediante el muestreo aleatorio simple. Se concluye que, si existe una relación directa y significativa entre ambas variables, puesto que tras la aplicación de la coeficiente Rho de Spearman dieron como resultado la igualdad a 0.756 y un p valor de 0.000 ($p < 0.005$) el cual refiere un resultado alto, positivo, directo y significativo.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Clima organizacional

Según Vera y Suárez (2018), El clima organizacional es el ambiente donde una persona puede desempeñarse trabajando, en donde se refleja una buena relación con los trabajadores y la propia institución, así como la relación entre los



trabajadores y el jefe, siendo estos deficientes o eficientes para lograr un buen desempeño dentro de la organización, pues si no se cuenta con un ambiente agradable lamentablemente no se obtiene beneficios ni recompensas económicas, llegando a perder capital humano.

Para Pons y Ramos (2012), El clima organizacional es la calidad de vida laboral que tienen los colaboradores, tiene gran influencia en la productividad laboral, logrando desarrollar el talento humano de una organización, asumiendo que sus motivaciones, satisfacciones y actitudes dependen de la percepción que tienen de su ámbito laboral.

Según Segura (2013), “El clima organizacional puede ser relacional o fenomenológico, guardando relación entre las condiciones y organizaciones, siendo uno de ellos la comunicación, que genera efectos en los comportamientos de las personas que forman parte de una organización” (p. 3).

Desde la perspectiva de Ivancevich et al (2006), El comportamiento de las personas está relacionado con la cultura organizacional, la cual es percibida por los colaboradores generando un patrón de creencias, valores y expectativas, por ende, es necesario que una institución brinde un trato y servicio de calidad, ya que esto influirá a que los miembros puedan adoptar estas acciones y comportamientos.

De acuerdo con Sumba et al. (2022), el clima organizacional se puede caracterizar por el contenido de dimensiones sus fundamentales para el buen análisis y restructuración cuando tenga que ser necesario. Estas características son el espacio físico, la estructura, la comunicación, la capacitación, el liderazgo y la motivación.



2.2.1.1. Características del clima organizacional

Según Rodríguez (2005), El sistema organizaciones es el sistema de decisiones, el clima puede resultar como autorreflexivo para las organizaciones gracias a la experiencia organizacional que tienen los miembros, los cuales son percibidos por la organización, cuando las decisiones de las organizaciones se ven afectadas o son motivados a cambiar de decisión por el clima, este ha pasado a ser autorreflexivo para la organización. Por ello el clima organizacional se caracteriza por:

- a. El clima organizacional puede mantener un equilibrio con el clima de una organización, sin embargo, esta situación puede sufrir desbalances por las malas decisiones o acciones que no han sido resueltas a tiempo empeorando el clima organizacional por un tiempo considerable.
- b. El clima organizacional afecta seriamente el comportamiento de los individuos puesto que si se maneja un buen clima se tendrá una mejor predisposición de los colaboradores, mientras que si se tiene un clima deficiente será mucho más difícil poder liderar las labores y conducir exitosamente una organización.
- c. El clima organizacional deficiente afecta la identidad que tienen los colaboradores con la organización.
- d. El clima organizacional puede verse afectado por las mismas críticas de sus colaboradores, sin darse cuenta que sus actitudes negativas están alimentando un clima deficiente, en caso contrario



- si un colaborador percibe que su clima es grato automáticamente apoya a la institución de forma eficiente.
- e. El clima organizacional puede verse afectado por las estructuras políticas, como el estilo de dirección, políticas, de gestión, contratación y despidos, los cuales se convierten en círculos viciosos, pues manejar sistemas autoritarios con exceso de control y falta de confianza genera un clima laboral tenso entre los colaboradores.
 - f. El ausentismo y la insatisfacción de los colaboradores son señales de que en una organización existe un deficiente clima organizacional.

2.2.1.2. Tipos de clima organizacional

Según Brunet (1987), la teoría de los sistemas de Likert distingue dos grupos importantes de sistemas, cada uno de los cuales tiene dos subdivisiones, las cuales se detallan a continuación.

Clima de tipo autoritario.

Sistema I – Autoritarismo explotador

Brunet (1987), respecto a este sistema explica lo siguiente:

La mayoría de las decisiones y objetivos se toman en la cúspide de la organización y se distribuyen estrictamente en función de una función descendente, en la que los trabajadores deben trabajar en un ambiente de miedo, castigo, amenazas y a veces recompensas; en este clima, la



confianza en sus trabajadores es inexistente. Esta cultura se define por una comunicación que solo está presente cuando los colaboradores reciben instrucciones y en forma de directrices.

Sistema II – Autoritarismo paternalista

Brunet (1987), respecto a este sistema explica lo siguiente:

Este tipo de clima es en donde existe una confianza, la mayoría de veces las decisiones son tomados por los directivos, sin embargo, en algunas oportunidades estas también son tomados entre todos los integrantes, las recompensas y castigos son utilizados estratégicamente para conseguir la motivación de los colaboradores, siendo un clima ajustado a las necesidades de los colaboradores, generando una impresión estable y estructurado.

Clima de tipo participativo

Sistema III – Consultivo

Brunet (1987), respecto a este sistema explica lo siguiente:

En este tipo de clima se tiene una confianza con los colaboradores, generalmente las decisiones se toman entre los directivos, pero también se permite que los colaboradores participen en decisiones más inferiores, los castigos y recompensas se dan con la finalidad de motivar a los trabajadores, asimismo se trata de satisfacer el prestigio y estima de los mismos, este clima provoca un ambiente bastante dinámico puesto que trabajan estratégicamente para alcanzar los objetivos trazados.



Sistema IV – Participación en grupo

Brunet (1987), respecto a este sistema explica lo siguiente:

En este tipo de clima y sistema, la institución tiene plena confianza en sus empleados y la toma de decisiones está bien integrada en cada uno de los niveles, asimismo la comunicación no es ascendente ni descendente, sino también de forma lateral, existe una relación de amistad y confianza entre todos los trabajadores y directivos, formando un equipo de trabajo compacto con metas y objetivos institucionales trazados, de esta forma existe un eficiente clima organizacional.

2.2.1.3. Dimensiones del clima organizacional

2.2.1.3.1. Estructura Organizacional

Según Sumba et al. (2022), la estructura organizacional es el organigrama, en el cual se lleva a cabo la organización de todos los trabajadores de la organización con respecto a sus obligaciones y horas laborales.

De acuerdo con Robbins y Coulter (2000), la estructura organizacional es el marco formal mediante el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan. Estos mismos autores (2005), agregaron que la estructura organizacional es la distribución formal de los empleos dentro de una organización.

El propósito de la estructura organizacional es definir las guías, parámetros y los métodos necesarios para que el grupo pueda alcanzar un objetivo principal. La estructura



organizacional define como una organización, diseña, categoriza y delega tareas, para que las diferentes áreas puedan establecer sus objetivos propios (Rojas, 2018).

Al diseñar una estructura dentro de la empresa, los directivos delimitan el trabajo de cada uno de los individuos, estableciendo posiciones jerárquicas en las cuales se especifiquen obligaciones y reglas para desempeñar las actividades designadas a cada uno de las personas que integran la organización con el fin de lograr los objetivos predeterminados por los altos mandos. De esta manera se puede evaluar el desempeño colectivo y grupal, determinando la situación actual de la empresa para poder tomar decisiones y como el resultado de estas decisiones son implementadas, este es el propósito y la esencia de la estructura organizacional (Rojas, 2018).

Robbins y Coulter (2005) señalan que cuando los gerentes desarrollan o cambian la estructura, participan en el diseño organizacional, el cual es un proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización, y formalización

Por medio del diseño de una estructura organizacional se logra la obtención de los objetivos predeterminados, tomando en cuenta la filosofía organizacional (misión, visión, valores y objetivos estratégicos) como así también los recursos materiales,



humanos, financieros y tecnológicos. El desarrollo de una estructura organizacional juega un papel importante, de la cual se deriva un esquema formal de relaciones, comunicaciones, procesos de decisiones, procedimientos y sistemas dentro de un conjunto de unidades, factores, materiales y funciones para el logro de objetivos (Rojas, 2018)

2.2.1.3.2. Comunicación asertiva

Antes de definir la comunicación asertiva, es necesario abordar brevemente la comunicación en el ámbito empresarial. La comunicación es indispensable puesto que ninguna organización ni institución puede alcanzar un fin común si sus colaboradores no tienen un ambiente coordinado para afrontar metas juntos con base en estrategias.

Según Chiavenato (2009), la comunicación es la transferencia de información o significado de una persona a otra, asimismo, es la forma en que se relacionan con otras personas, a través de ideas, hechos y valores, uniendo a las personas para compartir conocimientos y sentimientos, por ende las organizaciones no existen ni operan sin comunicación, pues la comunicación es la red fundamental para que integren y coordinen todas sus partes, ya que las personas no son aisladas ni autosuficientes pues deben de relacionarse continuamente en su ambiente así integrar todas sus piezas.



Asimismo, Robbins y Judge (2009) puntualizan que la información debe ser más rápida que nunca en las empresas, puesto que una mínima falla en la línea de la producción puede ser muy costosa al tener pérdidas productivas, por ello si se tiene una situación que represente un peligro se tiene que reportar de inmediato, con una información exacta y relevante, puesto que no solo se da una comunicación al día, para ello es necesario la brevedad y claridad.

En cuanto a la comunicación asertiva, esta es un estilo de comunicación que implica expresar las ideas, opiniones y sentimientos de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir ni menospreciar a los demás. Se basa en el respeto mutuo y en la búsqueda de un equilibrio entre las propias necesidades y las de los demás (Escuela de postgrado de psicología y psiquiatría, 2024).

Por otro lado, Colqui y Utus (2013) explican que el fundamento básico de la conducta asertiva es el respeto hacia sí mismo y el respeto a los demás. Por eso, los límites de la conducta asertiva siempre serán las creencias y valores que cada persona tiene (respeto a sí misma) y la creencia de que los demás merecen mi respeto, del mismo modo que yo me respeto a mí mismo. La conducta asertiva cree que el derecho a expresar y respetar las propias creencias y valores es el mismo que tiene la otra persona de expresar los suyos. La persona asertiva manifiesta este modo de conducta de manera coherente con el lenguaje no verbal. Así,



hablará con un tono adecuado, el cuerpo relajado, una mirada directa a los demás sin intimidar.

Como señala la Escuela de psicología y Psiquiatría (2024) la comunicación asertiva es fundamental en diversos ámbitos de la vida, tanto en el personal como en el profesional, y es un pilar indispensable para la resolución de conflictos, la toma de decisiones y el establecimiento de límites saludables. De hecho, la conducta asertiva implica una afirmación de la responsabilidad que cada persona tiene respecto de las consecuencias de su conducta, ya sean favorables o desfavorables. La persona asertiva asume de modo completo lo que dice, piensa y hace, sin culpabilizar a los demás por su propia conducta. En este sentido, la persona asertiva es una persona que se determina a sí misma y que hace lo que ella considera mejor, y no lo que los demás consideran mejor. Por eso asume sin problemas la responsabilidad de su conducta. La persona asertiva tiene un buen nivel de autoestima, una ansiedad baja y una buena relación social (Colqui & Utus, 2013).

Corbin (2016) sostiene que las personas que se comunican asertivamente tienen las siguientes características: tienen confianza en sí mismos, respetan la opinión de los demás, validan las emociones de los demás, escuchan activamente, se conocen y se aceptan incondicionalmente, conocen sus límites, pero dan lo mejor de sí mismas, saben regular sus emociones y afrontan los conflictos de manera serena.



Por su parte, Fernández (2022) menciona las siguientes características de las personas asertivas: no tienen miedo de dar su opinión, saben dialogar y llegar a acuerdos, respetan los derechos de los demás y piden que respeten los de ellos, su habla es fluida, sin muletillas y el tono de voz es adecuado, su comunicación verbal se apoya en la no verbal, con gestos suaves pero firmes, expresan sentimientos positivos y negativos a los demás, saben decir que no, aceptan críticas y las hacen, para expresar su punto de vista hablan en primera persona, tienen buena autoestima.

– **Flujos de la comunicación**

En ese sentido Koontz et al (2012), indica que, los flujos de comunicación en una organización fluyen en varias direcciones, para abajo, arriba y cruzado, tradicionalmente la comunicación descendente es más practicada sin embargo también es la que más problemas tiene, y para tener más soporte también se tiene la comunicación ascendente, pero también puede fluir de forma horizontal y diagonalmente.

- a. Comunicación descendente.- Fluye desde quienes están en los niveles superiores hacia los inferiores, según la jerarquía organizacional, existiendo con mayor frecuencia en instituciones autoritarias, la comunicación se da de forma informal, pues incluye instrucciones, reuniones por teléfono, cartas, y hasta correos electrónicos, distorsionando el mensaje, para finalmente requerir una retroalimentación.



- b. Comunicación ascendente.- Se da desde los subordinados hasta los superiores y va subiendo según la jerarquía organizacional, esta comunicación integran los sistemas de sugerencias, solicitudes, disputas, quejas, sesiones de asesoría, asimismo reuniones para fijar metas comunes, sin embargo muchas veces estas quejas o sugerencias no son enviadas hasta los gerentes por los jefes, distorsionando la comunicación, sin embargo este flujo es importante para que el trabajador sea escuchado y se exprese libremente mejorando el clima organizacional.
- c. Comunicación cruzada.- Este tipo de flujo comunicacional, combina la comunicación horizontal y diagonal, practicada para poder acelerar la comunicación, mejorar la comprensión, coordinar los esfuerzos para alcanzar las metas institucionales, este flujo comunicacional, ayuda a coordinar y tener comunicación informal como las reuniones para almuerzos o deportes hasta conferencias formales.

2.2.1.3.3. Motivación

Robbins (2008) explica que la motivación es la voluntad de realizar algo, y se produce cuando un individuo es capaz de satisfacer un deseo condicionado por ese algo. Según el autor, la motivación es el deseo de cada individuo de establecer una acción específica basada en sus intereses o expectativas que contribuya a la consecución de sus objetivos, ya sea individual o colectivamente. Por su parte, Zuluaga (2017) conceptualiza la motivación como todos los factores que inician las conductas, y



agrega que los componentes de la motivación son cognitivos, emocionales y conductuales. Los indicadores de los procesos motivacionales internos de un individuo incluyen las preferencias, la persistencia y la determinación o el vigor, y son capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

Por otro lado, Pedraza (2018), considera que la motivación influye en el comportamiento de los miembros de una organización, lo que la convierte en un factor crucial para el beneficio de la organización, generando la capacidad de provocar, mantener y dirigir el comportamiento de las personas. Sin embargo, como puntualiza Carcausto (2022), la motivación de cada individuo es distinta, ya que sus necesidades no son iguales al otro individuo y producen comportamientos diferentes.

Por su parte, Robbins y Judge (2009) consideran que la motivación se plasma y repercute en los procesos que afectan la intensidad, la dirección y la persistencia, junto con el esfuerzo para lograr las metas institucionales. Estos elementos incluyen la intensidad, que se refiere a la cantidad de esfuerzo de una persona y es en lo que más se concentran las personas. Sin embargo, es poco probable que la intensidad alta tenga un impacto positivo en el desempeño laboral, a menos que el esfuerzo se oriente hacia una dirección. Por último, la persistencia se refiere por cuánto tiempo la persona tendrá la capacidad de mantener su esfuerzo, permaneciendo en una tarea para alcanzar sus objetivos.



En cuanto a la relación entre la motivación y el clima organizacional, Chiavenato (2000), sostiene que la motivación que se ejerce a nivel individual conduce al clima organizacional; los seres humanos para satisfacer sus necesidades, están obligados a adaptarse continuamente a una variedad de situaciones para que logren mantener el equilibrio emocional, el cual se define como “estado de adaptación” Esta adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo de un momento a otro. Cuando esto sucede y la motivación es escasa, el clima organizacional disminuye y se presentan estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, que pueden llegar hasta la agresividad e inconformidad. Por lo tanto, es favorable que las empresas brinden la satisfacción de las necesidades personales y las necesidades de los empleados.

Posteriormente, el mismo autor (2009), afirma que el clima organizacional está estrechamente relacionado con el nivel de motivación de los empleados y se centra principalmente en los componentes motivacionales del entorno organizacional. Asimismo, el entorno organizativo influye en la condición motivacional de los individuos y viceversa. En consecuencia, es positivo cuando satisface las necesidades personales de los miembros y eleva su moral, y es desfavorable cuando no lo hace.

Finalmente, como señala Zuluaga (2001), es de esperar que un trabajador entusiasta y motivado fuera más productivo que si no lo está. Entonces, un buen clima organizacional, dará como



resultado un clima positivo, los determinantes de la productividad como la motivación, la gestión influirá de manera más efectiva en los trabajadores y, por ende, en su productividad laboral. Por lo tanto, si tenemos un entorno organizacional negativo, se puede desperdiciar una buena productividad laboral.

– **Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow**

Una teoría reconocida que abarca el tema de la motivación es la teoría de necesidades de Maslow. Como describen Robbins y Judge (2009), esta teoría sostiene que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades, las cuales deben de ser trabajadas en un orden jerárquico, siendo las necesidades de nivel superior los elementos motivadores. Estas cinco necesidades son: necesidades fisiológicas, que incluyen hambre, sed, refugio, sexo, entre otras necesidades corporales; necesidades de seguridad, que se refieren al cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales; las necesidades sociales, las cuales incluyen el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y amistad; necesidades de estima, que incluyen factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro, así como factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención; y la autorrealización, que se refiere al impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.



Entonces según Maslow indica que si alguien quiere motivar debe conocer en qué nivel se encuentra su motivación y concentrarse en satisfacer esa necesidad (Robbins & Judge, 2009).

– **Motivación intrínseca y extrínseca**

Estos términos están vinculados a la teoría de la evaluación cognitiva.

Robbins y Jugde (2009) explican que esta teoría plantea que cuando las recompensas extrínsecas son utilizadas como pagos por las empresas a fin de obtener un desempeño mejor, disminuyen las recompensas intrínsecas, que surgen porque a los individuos les gusta su trabajo. En otras palabras, cuando se proporcionan recompensas extrínsecas a alguien para que lleve a cabo una tarea interesante, se ocasiona una reducción en el interés intrínseco por la tarea en sí.

Asimismo, las recompensas extrínsecas que son verbales (recibir elogios de un supervisor o compañero) o tangibles (dinero), en realidad tienen efectos diferentes en la motivación intrínseca de las personas. Es decir, las recompensas verbales incrementan la motivación intrínseca, mientras que las tangibles la socavan. No obstante, las recompensas verbales parecen mantener a la gente centrada en la tarea y la animan a hacerla de la mejor manera (Robbins & Judge, 2009).

Los mismos autores, Robbins y Jugde (2009), mencionan que una aportación reciente a la teoría de la evaluación cognitiva es la auto consistencia, que considera en qué grado son consistentes



las razones de una persona para perseguir un objetivo con sus intereses y valores fundamentales. Por ejemplo, si los individuos persiguen sus metas por un interés intrínseco, es más probable que las alcancen y sean felices aun si fracasan. ¿Por qué? Porque el proceso de luchar por ellas es divertido. Por el contrario, las personas que persiguen ciertos objetivos por razones extrínsecas (dinero, status y otros beneficios) es menos probable que los consigan y son menos felices aun en el caso de lograrlos. ¿Por qué? Porque estos objetivos son menos significativos para ellas.

2.2.1.3.4. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es el trabajo colectivo que requiere un esfuerzo en conjunto, teniendo un desempeño eficaz por la contribución individual de los trabajadores, generando una sinergia positiva, por ende, encaja perfectamente en organizaciones, que buscan trabajar con una sinergia positiva o crean sinergias positivas para contribuir en el desempeño, generando potencial en los individuos y en la organización sin la necesidad de aumentar insumos (Robbins & Judge, 2009).

Para Koontz, et al (2012), El trabajo en equipo se refiere a una cantidad de personas que están comprometidas y centrados en el logro de objetivos, los cuales son planificados en metas previamente estructurados de los cuales los individuos son responsables de cumplir, asimismo son expertos en intercambiar



funciones y deberes gestionando una eficaz interacción con el resto de individuos en un ambiente de confianza y respeto.

Por otro lado, Robbins y Judge (2009), afirman que se puede hablar de trabajo en equipo es cuando existe un esfuerzo coordinado, el cual genera una sinergia positiva, a su vez ayuda a tener un nivel alto en el desempeño, puesto que esta contribución mutua de los individuos compromete a cumplir metas comunes.

Para Carcausto (2022), el desarrollo del trabajo en equipo es necesario dentro de las organizaciones, instituciones, comunidad y familia, pues en ella se descubre y a la vez se incluye las diversas formas de compartir y cooperar de forma simultánea dentro de un grupo, con el objetivo de tener éxito, es importante que el equipo sea respaldado y dirigido por un líder.

Robbins y Judge (2009) resaltan la diferencia entre los equipos y los grupos. Según estos autores, un grupo de trabajo es aquel que interactúa sobre todo para compartir información y tomar decisiones que ayuden a cada uno de sus miembros a realizar el objeto de su responsabilidad, pero no existe sinergia positiva que genere un nivel de rendimiento conjunto que sea mayor que la suma de las aportaciones. En cambio, un equipo de trabajo genera una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de sus integrantes dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de los aportes individuales

– **Tipos de equipos**



Según Robbins (2009), clasifica los tipos de equipos en 3, los cuales se presentan con mayor frecuencia en una organización.

- a. Equipos de solución de problemas. - hace referencia de que los integrantes de los equipos, se reúnen horas antes de empezar la semana para coordinar algunos puntos y discutir formas de mejorar la calidad, eficiencia y ambiente de trabajo, siempre investigando las causas del origen del problema.
- b. Equipos autodirigidos. - son equipos de 10 a 15 trabajadores que asumen las responsabilidades de sus antiguos supervisores, asimismo los mismos realizan toda la programación del trabajo, desde el ritmo de trabajo hasta la toma de decisiones, siendo eliminados los cargos de supervisión.
- c. Equipos interfuncionales. - son equipos formados por empleados del mismo nivel jerárquico de diferentes áreas, quienes también se reúnen para realizar un trabajo, con el objetivo de intercambiar información desarrollar nuevas ideas y así solucionar problemas.

– **Factores que determinan que los equipos sean exitosos**

De acuerdo a Robbins y Judge (2009) los cuatro factores contextuales que parecen tener una relación más significativa con el desempeño de un equipo son: la disponibilidad de los recursos adecuados, un liderazgo eficaz, clima de confianza, y una evaluación y sistema de recompensas que refleje las contribuciones del equipo. Estos autores describen estos cuatro factores:



Recursos adecuados: La escasez de recursos disminuye en forma directa la aptitud del equipo para realizar su trabajo con eficacia. Si han de tener éxito en el logro de sus metas, los equipos deben recibir el apoyo necesario de la administración y la organización que los engloba.

Liderazgo y estructura: Los miembros de los equipos deben estar de acuerdo en quién va a hacer qué y asegurarse de que todos compartan con equidad la carga de trabajo. Llegar a un acuerdo sobre las especificidades del trabajo y cómo se ajustan a las aptitudes individuales íntegras requiere liderazgo y estructura del equipo. Esto lo provee directamente la administración o los propios miembros del equipo.

Clima de confianza: La confianza interpersonal entre los miembros del equipo facilita la cooperación, reduce la necesidad de vigilar el comportamiento de los otros y unifica a los miembros alrededor de la creencia de que los demás integrantes del equipo no sacarán ventaja de ellos

Evaluación del desempeño y sistema de recompensa; Las evaluaciones de desempeño individuales, salarios fijos por hora, incentivos individuales y otros conceptos parecidos, no son consistentes con el desarrollo de equipos de alto desempeño. Por tanto, además de evaluar y recompensar a los trabajadores por sus contribuciones individuales, la administración debe considerar hacer modificaciones en las evaluaciones, el reparto de utilidades y los beneficios, incentivos



para los grupos pequeños y otros cambios en el sistema a fin de que se basen en el grupo, para que refuercen el esfuerzo y compromiso de éste.

2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es la forma en que el trabajador cumple con sus funciones realizando sus actividades diarias para poder alcanzar las metas institucionales. Para ello, los trabajadores demuestran sus habilidades, destrezas, experiencias y actitudes, ajustándose a la necesidad de la organización y poder alcanzar los objetivos trazados eficientemente (Carcausto, 2022).

Para Robbins y Judge (2009), el desempeño laboral consiste en el logro de los objetivos a través del esfuerzo durante el trabajo, con la combinación de la habilidad y el esfuerzo, dependiendo el éxito de la motivación y el compromiso de los trabajadores, porque un trabajador feliz es alguien productivo sintiéndose internamente bien, teniendo en cuenta subjetivamente que esta productividad será premiada por la organización.

Por otro lado, Chiavenato (2000), afirma que el desempeño es la relevancia de las actividades o comportamientos de un individuo para la consecución de los objetivos de la organización. Por lo tanto, la fuerza más significativa de una empresa es su rendimiento laboral. Por su parte, Koontz et al (2019), sostienen que el desempeño laboral tiene que empezar desde los gerentes o superiores, lo cual se visibiliza a través de estabilización y la planeación de metas, desde el nivel en el que ejerce sus funciones.



Para Bittel (2000), “indica que el desempeño laboral está relacionado con el deseo y armonía en el trabajo, dependiendo de también de los conocimientos y habilidades para el alcance de las metas institucionales” (p. 11).

2.2.2.1. Objetivos de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2009), la evaluación del desempeño se refiere a que el individuo se evalúa con relación a la organización del cual uno es parte o quiere ser parte, pues esta evaluación es un medio o instrumento para mejorar los resultados de los recursos humanos y alcanzar los objetivos intermedios, los cuales se mencionan a continuación.

- a. Profesional del área en el puesto
- b. Realización de capacitaciones
- c. Políticas de promoción, rotación y ascensos
- d. Generar incentivos salariales por buen desempeño
- e. Mejorar las relaciones humanas entre subordinados y superiores
- f. Autoperfeccionamiento de los empleados
- g. Información básica para los recursos humanos
- h. Valoración del potencial y productividad del personal dentro de la empresa
- i. Motivación para aumentar la productividad
- j. Conocimiento de los indicadores de éxito de la empresa



k. Feedback de información al empleado

Estos objetivos básicos de evaluación del desempeño se pueden presentar en tres etapas (Chiavenato, 2009):

- a. Permite que las condiciones del potencial humano determinen su valoración individual de cada empleado.
- b. Permite que los recursos humanos se utilicen como una ventaja competitiva desarrollando su administración.
- c. Ofrecer a todos los miembros oportunidades de crecimiento y ambientes de participación efectiva manteniendo siempre en cuenta los objetivos organizacionales.

2.2.2.2. Características del desempeño laboral

Rivas (2015), menciona que en el desempeño laboral la persona debe aplicar y demostrar los conocimientos, habilidades y talentos, los cuales se denominan cualidades de desempeño del trabajo:

- a. Adaptabilidad. – hace referencia al mantenimiento del desempeño en los diversos entornos laborales, las responsabilidades en el trabajo y en las mismas personas;
- b. Comunicación. – hace referencia a la capacidad de expresar eficazmente las ideas de forma individual o en grupo, asimismo se tiene que tener la capacidad de adaptar la terminología o el lenguaje para que la información sea entendida por el receptor, finalmente la capacidad de colaborar con el resto de trabajadores;



- c. Iniciativa. - hace referencia a que los individuos deben de estar influenciados para alcanzar los objetivos, superando las expectativas de los resultados esperados, con una previa incentivación de los acontecimientos.
- d. Conocimientos. – haciendo referencia al nivel de conocimientos que tiene el trabajador y si son técnicos o profesionales en áreas o afines a su área laboral, además de que deben estar informados sobre los avances y tendencias actuales.
- e. Trabajo en equipo. – hace referencia a la capacidad de poder integrarse en el grupo y poder trabajar de forma eficaz y poder alcanzar los objetivos institucionales, contribuyendo a un ambiente agradable.
- f. Estándares de trabajo. - haciendo referencia a la capacidad de la organización para cumplir y superar los estándares establecidos y recopilar datos que permitan la retroalimentación del sistema.
- g. Desarrollo de talentos. – haciendo referencia a que alguien tiene la capacidad de crear actividades exitosas y mejorar las habilidades y conocimientos de los demás miembros.
- h. Potencia el diseño del trabajo. – hace referencia a la capacidad de determinar la organización y algunas estructuras para alcanzar los objetivos, asimismo poder reestructurar y maximizar el trabajo generando la adaptabilidad de las personas.
- i. Maximiza el desempeño. – haciendo referencia a la capacidad de establecer metas mediante el desarrollo del desempeño, que



proporciona la capacitación y evaluación del desempeño laboral (Carcausto, 2022).

2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

– **Productividad laboral**

Para Koontz et al (2019), la productividad está relacionada con la producción de insumos o bienes dentro de un determinado tiempo, siendo esencial la calidad, aplicada en el personal, así como en los superiores en las diferentes organizaciones. Puesto que la mayoría de veces el trabajador debe aplicar sus conocimientos y habilidades de forma eficaz, pero se tiene dificultades en la medición, es decir los resultados que se esperan, los cuales son realizados por los superiores, jefes o gerentes, depende de ello el alcance de las metas.

Por otro lado, D' Alessio (2004), menciona que la productividad

laboral en la empresa se define como el proceso de transformación de los factores generando valor agregado, esta producción a su vez se subdivide en 3 fases.

- a. Insumos.- hace referencia a la obtención y almacenamiento de materias primas, las cuales pueden ser materiales o personas;
- b. Procesos.- son un conjunto de pasos para convertir los factores en productos, el cual incluye una planta, maquinarias, materiales y personal;
- c. Productos.- se refiere a los bienes físicos, como materiales o servicios que sirven para entregar al consumidor y satisfacer sus necesidades.

– **Eficacia**



Milian (2022), define la eficacia como la capacidad de alcanzar las metas establecidas a través del producto, tomando en cuenta la calidad del producto, muchas veces no se toma en cuenta la cantidad de recursos a utilizar.

Por otro lado, Chiavenato (2009), menciona que la eficacia es una medida normativa del logro de resultados, donde la organización se define como capaz de satisfacer las necesidades de la sociedad mediante la venta de bienes o servicios y alcanzar los objetivos previstos.

– **Eficiencia**

Al respecto Milian (2022), indica que la eficiencia es la capacidad de reducir al mínimo los recursos a utilizar para alcanzar los objetivos, es decir se debe de administrar correctamente la producción del producto y manteniendo los recursos humanos para disminuir poco a poco, prácticamente es la relación entre insumos, calidad, tiempo y espacio, muchas veces se olvida alcanzar las metas.

De igual forma, Chiavenato (2009), menciona que la eficiencia es la relación entre costos y beneficios siguiendo un método para utilizar de la mejor forma los recursos materiales y humanos a fin de su uso óptimo.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que se recolectó datos de forma estructurada.

Según Palella & Martins (2012), esta investigación implica el uso de dispositivos de medición y comparación, que generan datos cuyo análisis requiere la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos, el enfoque cuantitativo no es más que la forma en que se pone en práctica la técnica hipotético-deductiva.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo transversal o transeccional, puesto que los datos de investigación se recolectaron en un solo momento con un alcance correlacional.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de nivel correlacional, el cual tiene la finalidad de determinar la asociación de dos o más variables.

Al respecto Hernández y Mendoza (2018) “El objetivo de la investigación correlacional es determinar el vínculo o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías, variables en un contexto específico” (p. 42).

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación corresponde al diseño no experimental, puesto que se observó y analizó sin modificar las variables.

Un diseño no experimental es aquel en el que las variables no se alteran intencionadamente. Se basa principalmente en la observación y posterior análisis de los acontecimientos tal y como se producen en su entorno natural (Dzul, 2010).

3.5. POBLACIÓN

Según Palella & Martins (2012), la población es el grupo de unidades de las que se quieren recoger datos y de las que se quieren extraer conclusiones. La población es la colección finita o infinita de componentes, personas o cosas pertinentes para una investigación, pero normalmente fuera de nuestro alcance.

La población considerada para la investigación fue un total de 719 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno (Ticona, 2019; Municipalidad Provincial de Puno [MPP], 2024).

3.6. MUESTRA

Según Hernández y Mendoza (2018), una muestra es una porción de la población o universo que interesa, y debe ser representativa de esa población de forma probabilística para que los resultados de la muestra puedan extrapolarse al conjunto de la población.

Para obtener la muestra se consideró la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = El tamaño de la muestra que desea conocer.

N = Tamaño de la población.



Z2 = Nivel de confiabilidad (95%).

P y q = Valor probabilístico.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

E2 = Margen de error permisible (0.05).

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(719)}{(0.05)^2(719 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.84(0.5)(0.5)(719)}{(0.0025)(718) + (3.84)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{690.94}{(1.795) + (0.96)}$$

$$n = \frac{690.94}{2.775}$$

$$n = 250$$

Por lo tanto, se consideró como muestra a 250 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, quienes fueron seleccionados con el muestreo probabilístico simple.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnica

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta.

Según Palella y Martins (2012), la encuesta es un método para recabar información de muchas personas cuyas opiniones son importantes para el investigador. Se adapta a muchos campos de estudio y utiliza una lista de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, que responden por escrito.



3.7.2. Instrumento

Como instrumento se utilizó el cuestionario de preguntas, el cual midió el clima organizacional y el desempeño laboral.

Según Palella y Martins (2012), “el cuestionario es de uso fácil que permite conocer resultados directos, puesto que en su forma y contenido son sencillos en responder debido a la formulación de preguntas claras y concisas” (p. 131).

El cuestionario de clima organizacional está compuesto de 29 preguntas, las cuales responden a cuatro dimensiones: estructura organizacional, comunicación asertiva, motivación y trabajo en equipo. El cuestionario contó con una calificación de tipo Likert, misma que va de: 1 – nunca, 2 – casi nunca, 3 – a veces, 4 – casi siempre y 5 – siempre. La calificación del cuestionario de clima organizacional se categoriza de acuerdo a: alto (107 – 145), medio (68 – 106) y bajo (29 – 67).

El cuestionario sobre el desempeño laboral está compuesto por 16 ítems, los cuales responden a tres dimensiones: productividad, eficiencia y eficacia. El cuestionario se califica por medio de la escala Likert, con una medición que va de: 1 – nunca, 2 – casi nunca, 3 – a veces, 4 – casi siempre y 5 – siempre. La calificación del cuestionario de desempeño laboral se categoriza de acuerdo a: alto (59 – 80), medio (38 – 58) y bajo (16 – 37).

3.7.3. Validez y confiabilidad

– Encuesta sobre clima organizacional

El cuestionario usado para medir el clima organizacional se basa en el cuestionario utilizado por Carcausto (2022). Luego, dicho cuestionario fue



adaptado para la presente investigación, dándosele validez por medio del juicio de tres expertos, quienes calificaron el cuestionario como aplicable. Posteriormente, se le dio confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, luego de realizar una prueba piloto con una muestra de 250 participantes. Finalmente, el resultado del coeficiente de confiabilidad fue de 0.960, categorizado como muy bueno.

– **Encuesta sobre desempeño laboral**

La encuesta sobre desempeño laboral también se basa en el cuestionario usado por Carcausto (2022). Luego, para el presente estudio, se le dio validez por medio de juicio de expertos, quienes calificaron el cuestionario como aplicable. Asimismo, igualmente, la confiabilidad se obtuvo por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, tras la aplicación de una prueba piloto realizada con una muestra de 250 participantes, dando como resultado una confiabilidad de 0.928, categorizado como muy bueno.

3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se realizaron las siguientes coordinaciones:

Primero: se presentó un oficio de solicitud a la Municipalidad Provincial de Puno para la obtención del total de trabajadores de los distintos regímenes laborales con el fin de conocer la población a estudiar.

Segundo: presentar otro oficio de solicitud a la Municipalidad Provincial de Puno, para poder obtener el permiso de aplicar la metodología en los trabajadores.

Tercero: Coordinar las fechas con los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, para aplicar el cuestionario de forma simultánea y al azar.



3.9. TÉCNICA DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos recolectados fueron ingresados en una base de datos y, posteriormente, procesados estadísticamente utilizando los programas Microsoft Excel y SPSS. La estadística descriptiva se representó mediante tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras, mientras que la estadística inferencial se mostró a través de tablas de correlación y pruebas de normalidad.

La hipótesis fue corroborada mediante la prueba de correlación, la cual se aplicó considerando el coeficiente de normalidad para determinar si los datos eran paramétricos. En el caso de datos paramétricos, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (R), mientras que para datos no paramétricos se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho).



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados son presentados de la siguiente manera: primero se brindan los resultados descriptivos encontrados en la muestra, detallando datos sociodemográficos, seguidamente, se muestra la información descriptiva sobre las dimensiones y la variable de clima organizacional. Finalmente, se muestran las dimensiones y resultados de la variable desempeño laboral.

Posterior a los resultados descriptivos se presentan los resultados de la estadística inferencial aplicada a los datos, presentando en primera instancia la distribución de normalidad, seguida de la correlación de la variable desempeño laboral con las dimensiones de la variable de clima organizacional, culminando por la presentación de la prueba de hipótesis y la discusión de los resultados.

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1

Datos sociodemográficos.

		fi	%
Edad	De 18 a 26 años	95	38.0
	De 27 a 34 años	95	38.0
	De 35 a 42 años	44	17.6
	De 43 a 51 años	10	4.0
	De 52 a 60 años	6	2.4
	Total	250	100.0
Sexo	Masculino	117	46.8
	Femenino	133	53.2
	Total	250	100.0
Estado civil	Soltero	218	87.2
	Conviviente	21	8.4
	Casado	11	4.4
	Total	250	100.0
Condición laboral	Nombrado	2	0.8
	Contratado	248	99.2
	Total	250	100.0
Tipo de contrato	Locación	127	50.8
	Temporal	27	10.8
	C.A.S.	96	38.4
	Total	250	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los datos sociodemográficos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, se puede determinar que: de acuerdo a la edad, el 38.0% de ellos oscilan entre los 18 a los 26 años. Asimismo, otro 38.0%, oscilan entre los 27 y los 34 años. Luego, el 17.6% tienen edades entre 35 y 42 años; el 4.0% tienen edades de 43 a 51 años, y el 2.4% tienen edades de 52 a 60 años.

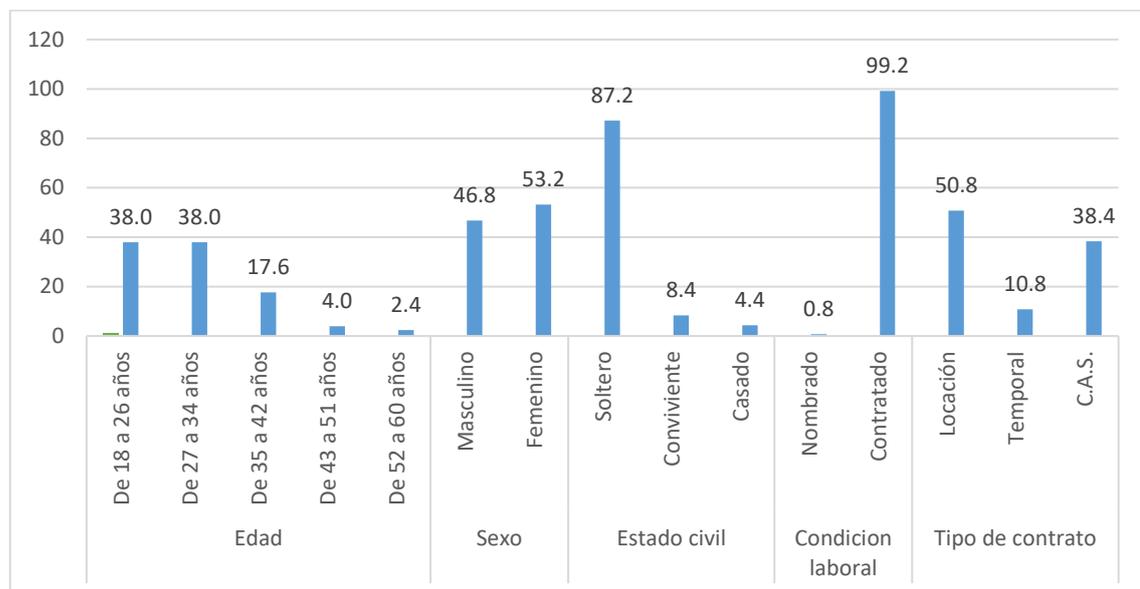
Asimismo, de acuerdo con el sexo de los trabajadores, el 53.2% es de sexo femenino y el 46.8% es de sexo masculino. En cuanto a la información acerca del estado

civil, se encontró que el 87.2% de los colaboradores son solteros, el 8.4% son convivientes y el 4.4% son casados.

Luego, de acuerdo con los datos sobre condición laboral, el 99.2% son contratados y el 0.8% son nombrados. Por último, acerca del tipo de contrato, se encontró que, el 50.8% tiene un contrato por locación, el 38.4% cuenta con contrato C.A.S. y el 10.8% cuenta con contrato temporal.

Figura 1

Datos sociodemográficos.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Datos sociodemográficos, profesión.

	fi	%
Periodismo	1	0.4
Ingeniería ambiental	36	14.4
Contabilidad	37	14.8
Sociología	21	8.4
Educación	10	4.0
Trabajo social	12	4.8
Administración	28	11.2
Ingeniería geológico	2	0.8
Antropología	6	2.4
Técnico mecánico	1	0.4
Ingeniería químico	2	0.8
Estudiante	5	2.0
Operario de maquinaria	4	1.6
Ingeniera agrónoma	5	2.0
Ingeniería Económica	12	4.8
Ingeniería topográfica	9	3.6
Ingeniería civil	4	1.6
Psicología	1	0.4
Derecho	19	7.6
Ingeniería de sistemas	4	1.6
Arquitectura	13	5.2
Ingeniería informática	2	0.8
Comunicador social	8	3.2
Técnico en computación	1	0.4
Hotelería y turismo	1	0.4
Economía	1	0.4
Electricista industrial	1	0.4
Biología	2	0.8
Nutrición	2	0.8
Total	250	100.0

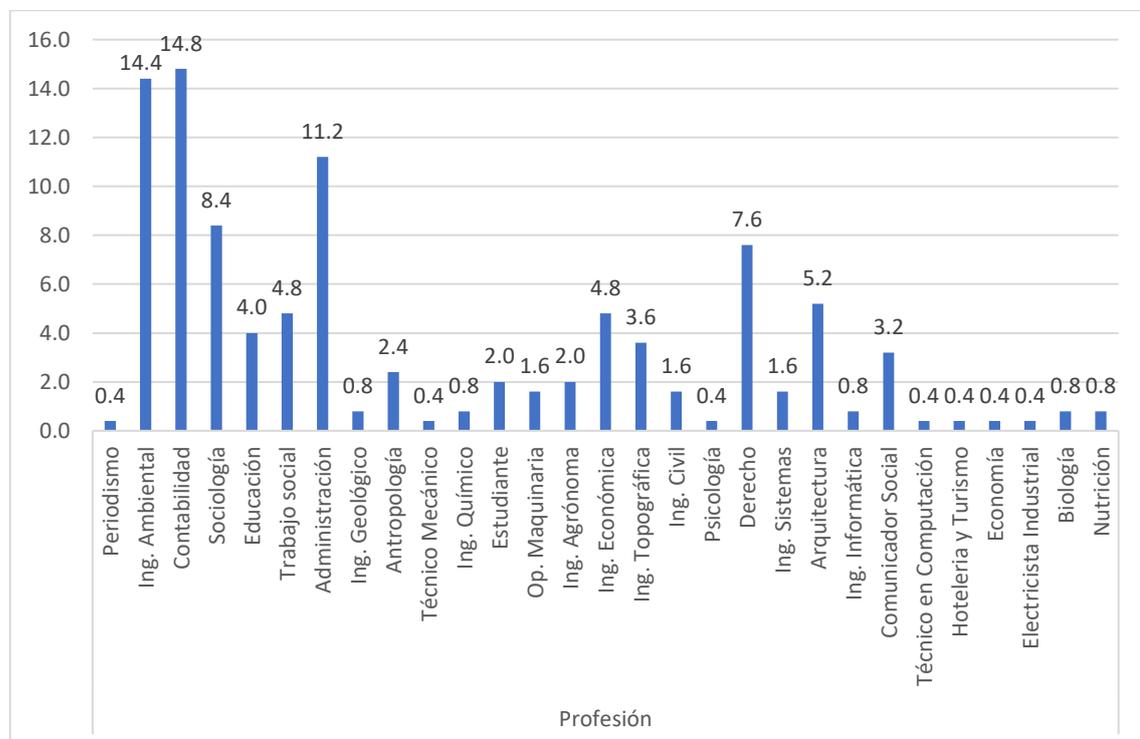
Fuente: Elaboración propia.

Al indagar sobre las profesiones de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno, se pudo encontrar que la carrera de contabilidad tiene una frecuencia de 14.8%, la de ingeniería ambiental tiene una frecuencia de 14.4%, la carrera de administración tiene una frecuencia de un 11.2%

Luego se encuentra la carrera de sociología con un 8.4%, derecho con un 7.6%, arquitectura con un 5.2%, ingeniería económica y trabajo social con un 4.8% cada una, educación con un 4%, ingeniería topográfica con un 3.6%, comunicación social con un 3.2%, antropología con un 2.4%, ingeniería agrónoma y estudiantes de diferentes carreras en un 2%, las profesiones de operario de maquinaria, ingeniería civil e ingeniería de sistemas se presentan en un 1.6% independientemente, las carreras de ingeniería geológica, ingeniería química, ingeniería Informática, biología y nutrición se presentaron en un 0.8%, finalmente, las carreras de periodismo, técnico mecánico, psicología, técnico en computación, hotelería y turismo, economía y electricista Industrial alcanzan el 0.4% independientemente de los colaboradores.

Figura 2

Datos sociodemográficos, profesión.



Fuente: Elaboración propia.



Tabla 3

Datos sociodemográficos, tiempo de servicio.

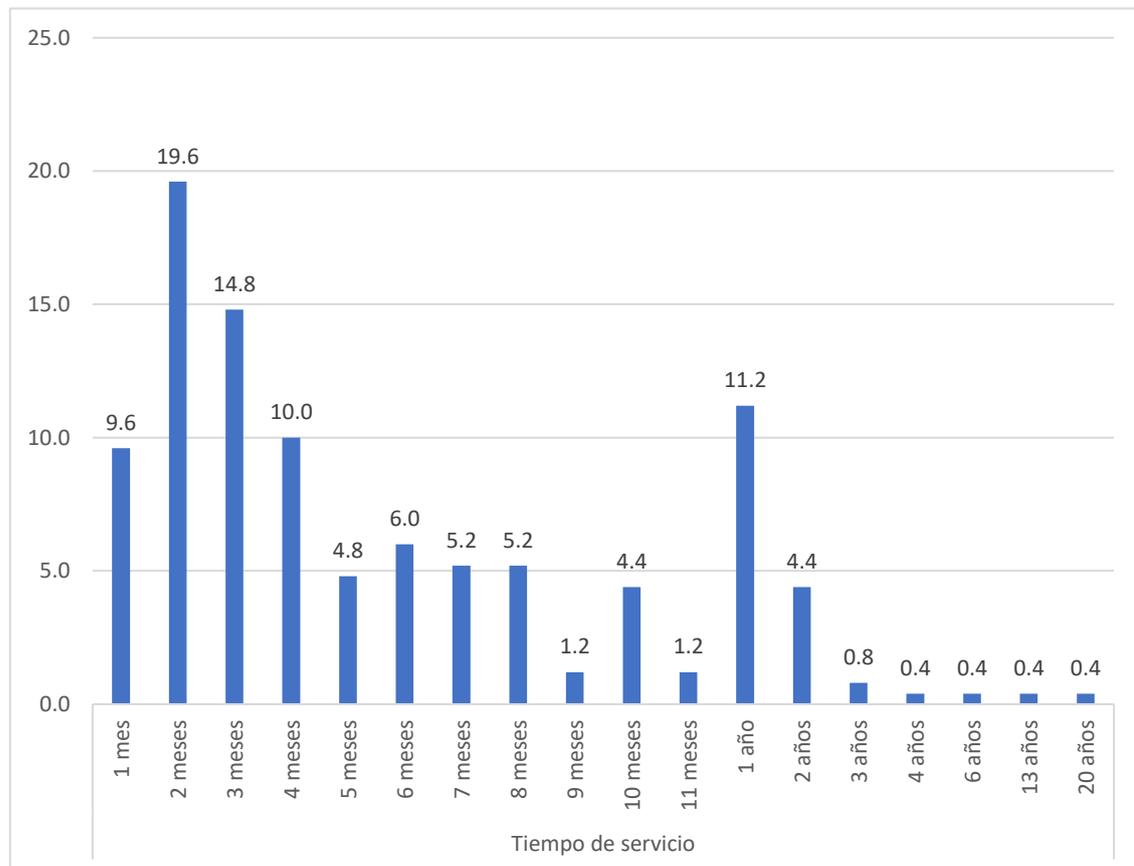
	fi	%
	24	9.6
	49	19.6
	37	14.8
	25	10.0
	12	4.8
	15	6
	13	5.2
	13	5.2
	3	1.2
Tiempo de servicio	11	4.4
	3	1.2
	28	11.2
	11	4.4
	2	0.8
	1	0.4
	1	0.4
	1	0.4
	1	0.4
Total	250	100.0

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la información sobre el tiempo de servicio, se encontró que, en la Municipalidad Provincial de Puno, el 19.6% de los colaboradores viene trabajando desde hace 2 meses, el 14.8% desde hace 3 meses, el 11.2% hace 1 año, el 10% hace 4 meses, el 9.6% hace un mes, el 6% hace 6 meses, el 5.2% hace 7 y 8 meses, el 4.8% hace 5 meses, el 4.4% hace 10 meses y 2 años, el 1.2% hace 9 y 11 meses, el 0.8% hace 3 años y el 0.4% hace 20 años, 13 años, 6 años y 4 años.

Figura 3

Datos sociodemográficos, tiempo de servicio.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Estructura organizacional.

	Fi	%
Bajo	50	20.0
Medio	132	52.8
Alto	68	27.2
Total	250	100.0

Fuente: Elaboración propia.

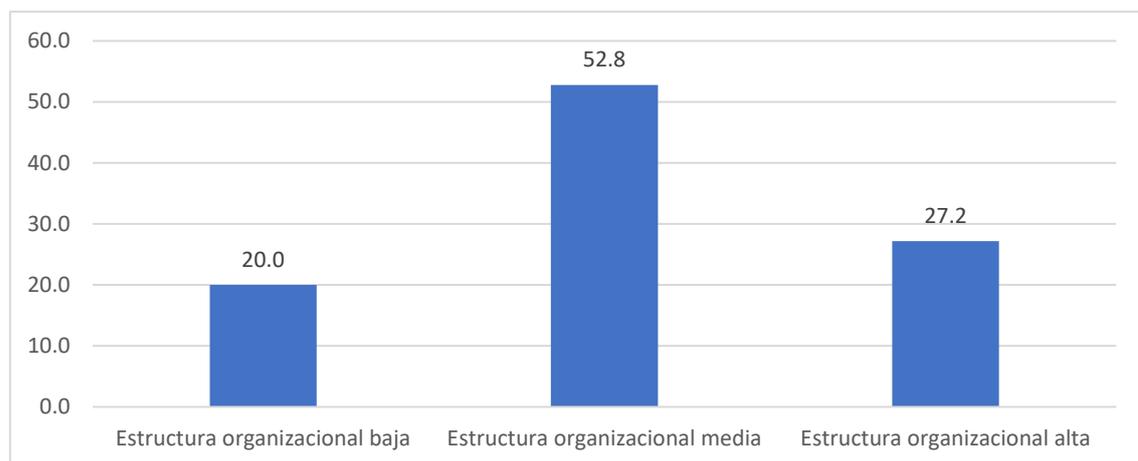
De acuerdo con la información acerca de la estructura organizacional, se encontró que, en la Municipalidad Provincial de Puno, el 52.8% de los colaboradores perciben la

estructura organizacional en un nivel medio, el 27.2% la perciben en un nivel alto y el 20% la perciben en un nivel bajo.

Se puede inducir de la información que, la mayor parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno consideran que la estructura organizacional se encuentra en de nivel medio, en el cual las áreas trabajan de forma coordinada, sin invadir las funciones y las responsabilidades de las áreas diferentes a la propia, planificando y comunicando las actividades con prudencial anticipación.

Figura 4

Estructura organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

Comunicación asertiva.

	fi	%
Baja	32	12.8
Media	160	64.0
Alta	58	23.2
Total	250	100.0

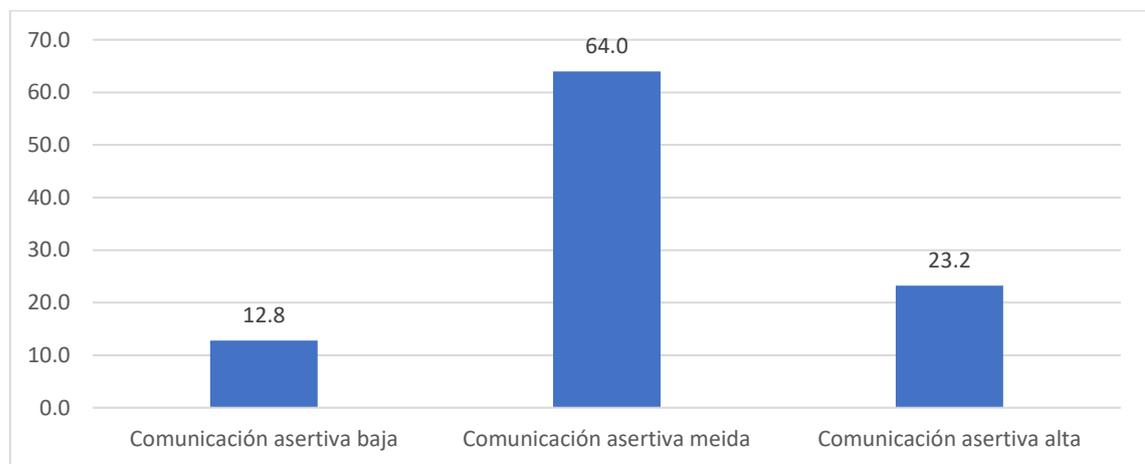
Fuente: Elaboración propia.

Se puede detallar que, el 64.0% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno percibe un nivel medio de comunicación asertiva. Luego, el 23.2% considera que la comunicación asertiva figura en un nivel alto y, por último, el 12.8% cree que ésta se encuentra en un nivel bajo.

De lo anterior, se puede inducir que la mayor parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno consideran que la comunicación en su centro de trabajo es clara, explicando de forma simple lo que se requiere, reciben información de forma prudente con lo solicitado, sin emociones que intervengan en el mensaje, y también perciben que las tareas se encuentran de acuerdo a sus capacidades.

Figura 5

Comunicación asertiva.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Motivación.

	fi	%
Baja	123	49.2
Media	92	36.8
Alta	35	14.0
Total	250	100.0

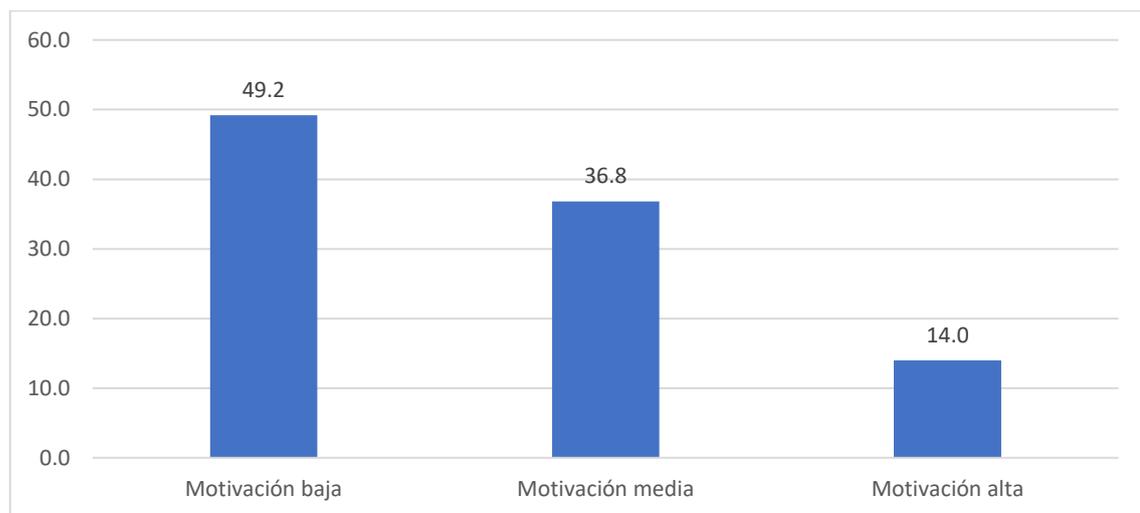
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la información recabada, se encontró que la motivación percibida por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno, el 49.2% de los encuestados refieren percibir un nivel bajo de motivación. Luego, el 36.8% refiere percibir un nivel medio de motivación, y finalmente, el 14% la percibe en un nivel alto.

De lo expuesto, se puede deducir que un poco menos de la mitad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno demuestran comportamientos propositivos ante actividades organizadas por la institución. Asimismo, requieren de un motivo constante para realizar sus funciones de forma dinámica.

Figura 6

Motivación.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

Trabajo en equipo.

	fi	%
Bajo	8	3.2
Medio	176	70.4
Alto	66	26.4
Total	250	100.0

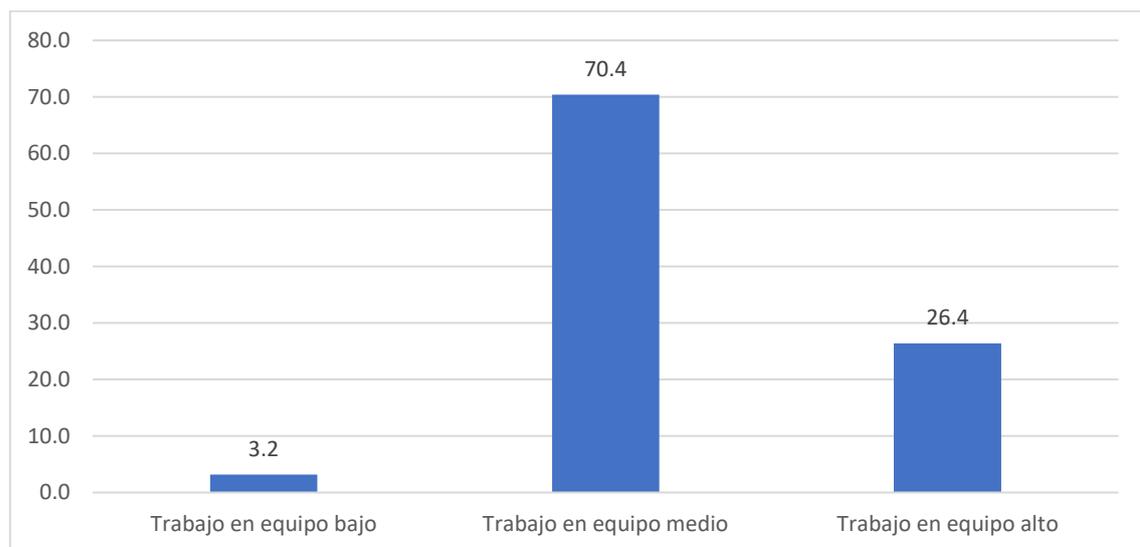
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la información recogida sobre el trabajo en equipo, el 70.4% de los encuestados de la Municipalidad Provincial de Puno percibieron la existencia un nivel medio de trabajo en equipo, seguido del 26.4%, que percibió un nivel alto de trabajo en equipo, y finalmente, el 3.2% refirió considerar un nivel bajo en esta dimensión.

De lo anterior, se puede inferir que más de la mitad de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Provincial de Puno, consideran recibir apoyo por parte de sus compañeros para poder desempeñar diferentes acciones en equipo, con buena disposición para apoyar a sus compañeros de área y contribuir al desempeño de la institución.

Figura 7

Trabajo en equipo.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8

Clima organizacional.

	fi	%
Bajo	46	18.4
Medio	162	64.8
Alto	42	16.8
Total	250	100.0

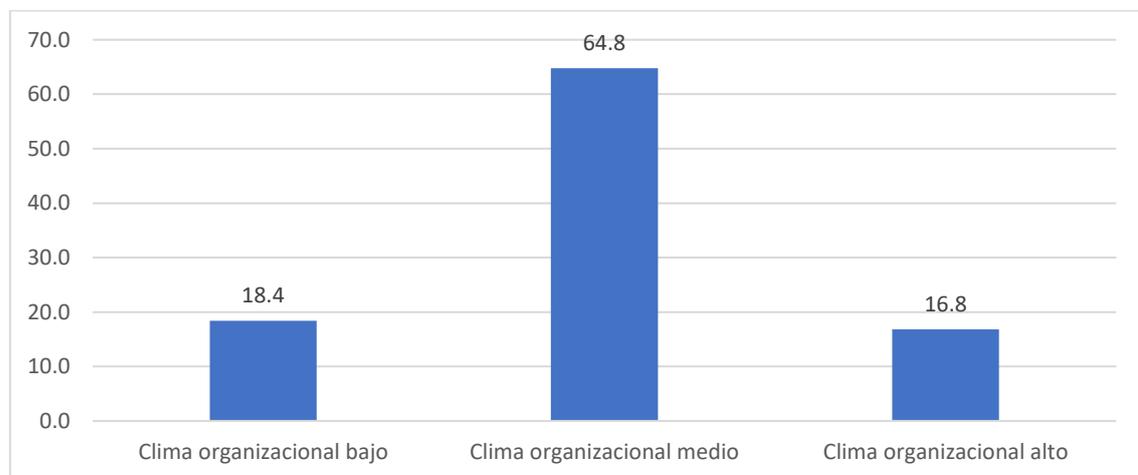
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos sobre clima organizacional se encontró que el 64.8% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Provincial de Puno, consideran que hay un nivel medio de clima organizacional. Después, el 18.4% refirió percibir el clima organizacional en un nivel bajo, y finalmente, el 16.8% considera que el clima organizacional en su centro de trabajo se encuentra en un nivel alto.

Por lo tanto, se puede deducir que la mayor parte de colaboradores realiza las actividades institucionales en busca de alcanzar las metas corporativas haciendo uso de su habilidad y la colaboración de su equipo de trabajo, confiando en el compromiso de sus compañeros y en el reconocimiento de la organización.

Figura 8

Clima organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9

Productividad.

	f _i	%
Baja	6	2.4
Media	144	57.6
Alta	100	40.0
Total	250	100.0

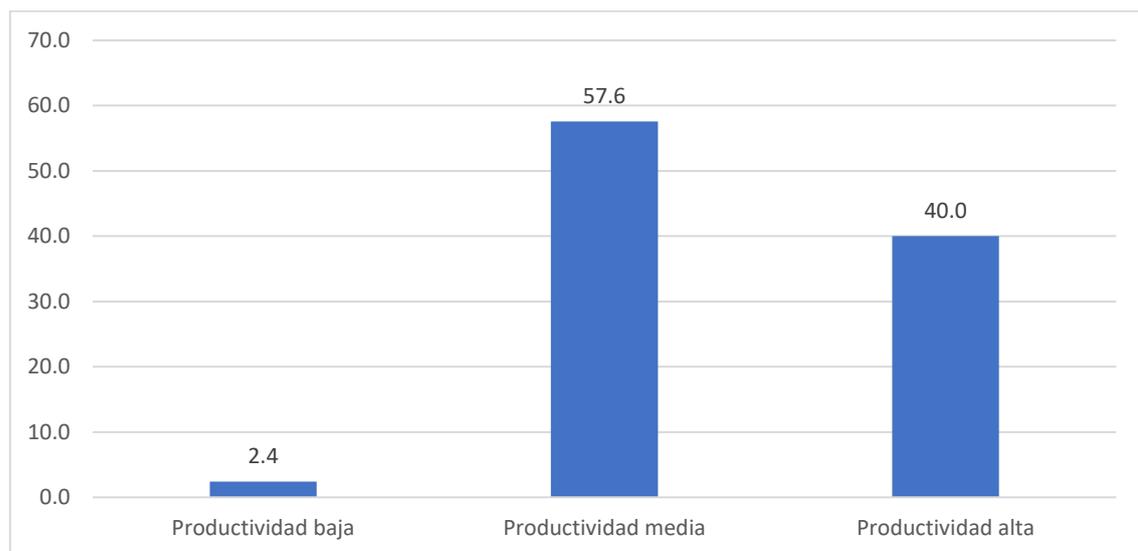
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la productividad observada en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno, se encontró que el 57.6% refirió un nivel medio de productividad, seguido del 40%, que refirió un nivel alto de esta dimensión, y finalmente, el 2.4% percibió un nivel bajo de productividad en su centro de trabajo.

Por consiguiente, se puede inferir que la mayor parte de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Provincial de Puno procuran cumplir con el tiempo que brinda la institución para cumplir sus responsabilidades. De igual manera, aplican sus conocimientos y habilidades para poder desempeñar su labor de la forma más adecuada.

Figura 9

Productividad.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10

Eficiencia.

	fi	%
Baja	7	2.8
Media	162	64.8
Alta	81	32.4
Total	250	100.0

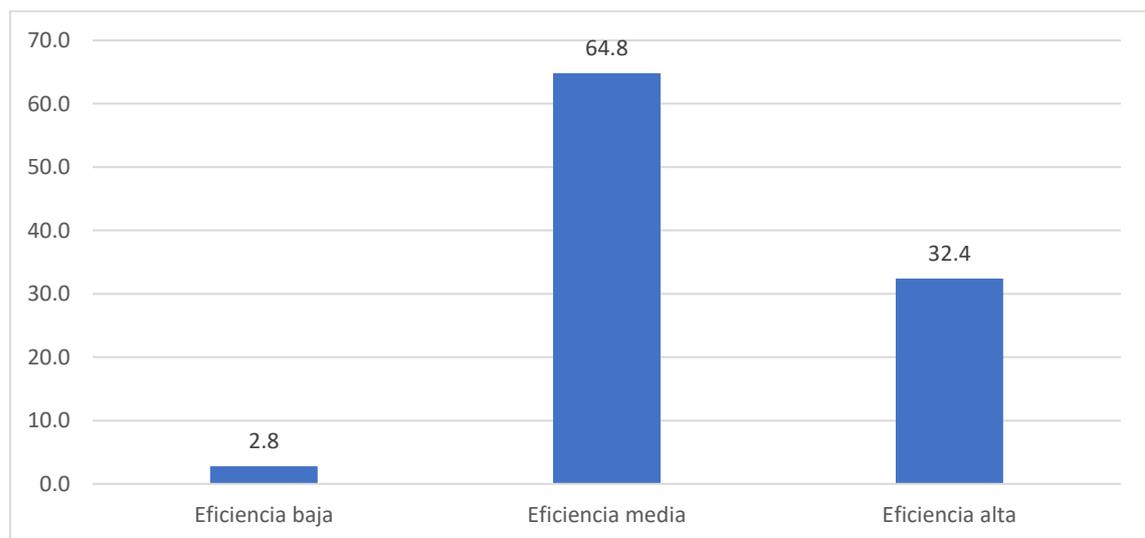
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos recogidos sobre la eficiencia en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede afirmar que el 64.8% de los colaboradores refirió un nivel medio de eficiencia, seguido del 32.4%, que refirió percibir un nivel alto de eficiencia y, por último, el 2.8% refirió un nivel bajo de esta dimensión.

Por ende, se puede inferir que la mayor parte de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Puno procura minimizar los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades. Es decir, buscan administrar de forma adecuada los implementos brindados por la institución para el desarrollo de su trabajo.

Figura 10

Eficiencia.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11

Eficacia.

	fi	%
Baja	3	1.2
Media	142	56.8
Alta	105	42.0
Total	250	100.0

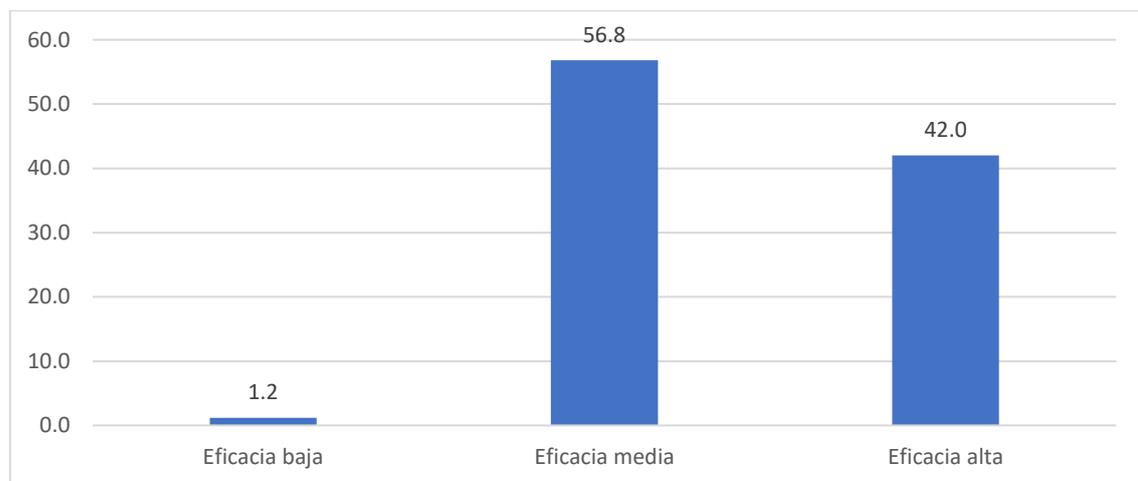
Fuente: Elaboración propia.

De la información recogida sobre eficacia, se encontró que el 56.8% de los encuestados de la Municipalidad Provincial de Puno, perciben que la eficacia en su lugar de trabajo se encuentra en un nivel medio. Luego, el 42.0% considera que la eficacia está en un nivel alto y, finalmente, el 1.2% refiere que la eficacia se encuentra en un nivel bajo.

Por consiguiente, se puede inferir que la mayor parte de colaboradores se siente capaz de alcanzar los objetivos de la empresa a través de la entrega de su servicio, ya que consideran que la calidad del producto es satisfactoria, aunque pueden no medir la cantidad de bienes invertidos.

Figura 11

Eficacia.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

Desempeño laboral.

	fi	%
Bajo	3	1.2
Medio	153	61.2
Alto	94	37.6
Total	250	100.0

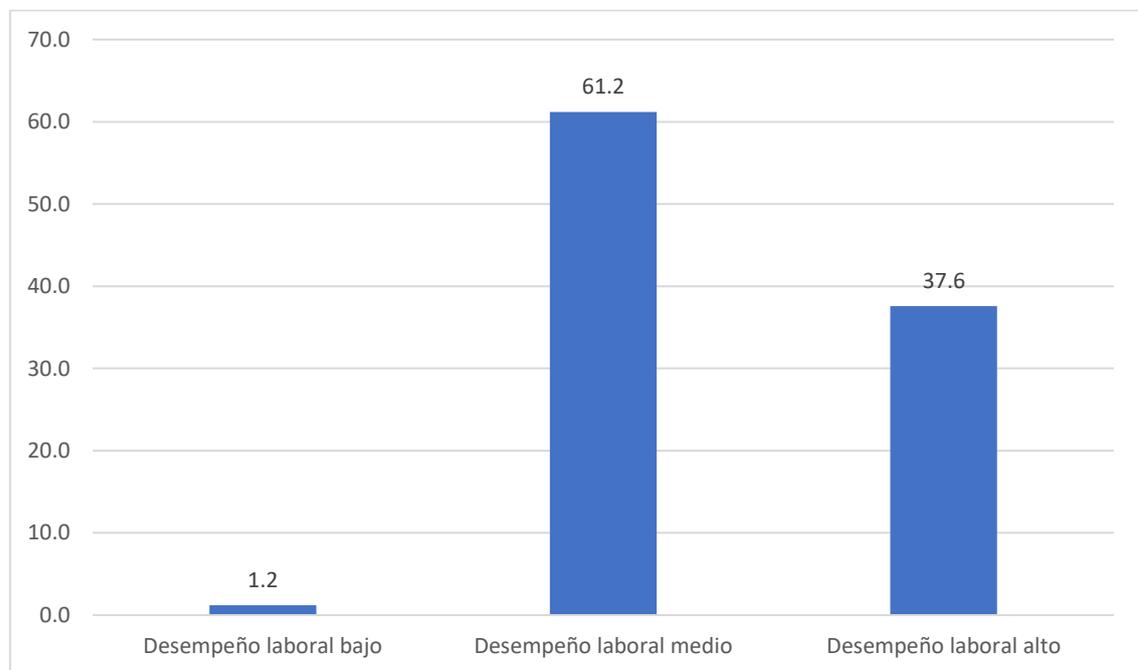
Fuente: Elaboración propia.

Acerca del desempeño laboral se encontró que, el 61.2% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno refirieron un nivel medio en esta variable, el 37.6% refirió un nivel alto y el 1.2% refirió un nivel bajo.

Por ende, se puede interpretar que la mayor parte de los colaboradores cumple los requerimientos propuestos por la institución con el fin de alcanzar las metas, demostrando sus capacidades, ajustándose a las exigencias de la institución.

Figura 12

Desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia.

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 13

Prueba de normalidad.

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estructura organizacional	0.174	250	0.000
Comunicación asertiva	0.185	250	0.000
Motivación	0.173	250	0.000
Trabajo en equipo	0.118	250	0.000
Clima organizacional	0.197	250	0.000
Desempeño laboral	0.171	250	0.000

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la distribución de normalidad de los datos encontrados en la Municipalidad Provincial de Puno, se muestra en la Tabla 13 que cuando se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov en una muestra de más de 50 personas, se observaron variables y dimensiones menores a 0.05, lo que indica que los datos tienen una distribución anormal. Se puede inferir que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman debe utilizarse para analizar los datos, de acuerdo con los resultados de la distribución de normalidad.

Tabla 14

Relación de la estructura organizacional y el desempeño laboral.

		Estructura organizacional
	Coefficiente de correlación	.679
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	.000
	N	250

Fuente: Elaboración propia.



Al revisar la relación existente entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Puno, se encontró la existencia de una relación significativa positiva de ambos constructos. Asimismo, se encontró que la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral es de intensidad moderada, con un 67.9%.

De lo anterior, se puede afirmar en un 99% que existe relación entre ambos constructos puesto que el p valor calculado es de 0.000 que es menor a 0.01. Asimismo, se infiere que la mayor presencia de la estructura organizacional repercute en un incremento del desempeño laboral, en la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 15

Relación de la comunicación asertiva y el desempeño laboral

		Comunicación asertiva
	Coefficiente de correlación	.642
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	.000
	N	250

Fuente: Elaboración propia.

Al revisar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, en la Municipalidad Provincial de Puno, se encontró que la relación entre ambos constructos es significativa positiva. Además, se encontró también que esta relación es de intensidad moderada, con un 64.2%.

De lo anterior, se puede afirmar en un 99% que existe relación entre ambos constructos puesto que el p valor calculado es de 0.000 que es menor a 0.01. Por lo tanto, se infiere que, en la Municipalidad Provincial de Puno, a mayor presencia de comunicación asertiva, el desempeño laboral aumenta.

Tabla 16*Relación de la motivación y el desempeño laboral.*

		Motivación
	Coefficiente de correlación	.470
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	.000
	N	250

Fuente: Elaboración propia.

Al revisar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Puno, se encontró que esta relación es significativa positiva. Asimismo, también se encontró que la intensidad de la relación es moderada (47.0%)

De lo anterior, se puede afirmar en un 99% que existe relación entre ambos constructos puesto que el p valor calculado es de 0.000 que es menor a 0.01. Por lo tanto, de lo anterior se deduce que mientras más motivados estén los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, mejor será su desempeño laboral.

Tabla 17*Relación del trabajo en equipo y el desempeño laboral.*

		Trabajo en equipo
	Coefficiente de correlación	.611
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	.000
	N	250

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Puno, se encontró la existencia de una relación positiva significativa de intensidad moderada (61.1%) entre ambos constructos.



De lo anterior, se puede afirmar en un 99% que existe relación entre ambos constructos puesto que el p valor calculado es de 0.000 que es menor a 0.01. Por ende, si los colaboradores trabajan más en equipo, mejor será el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 18

Relación del clima organizacional y el desempeño laboral.

		Clima organizacional
	Coefficiente de correlación	.686
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	.000
	N	250

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Puno, se puede determinar que existe una relación significativa positiva entre ambos constructos y que la intensidad de esta relación es moderada (68.6%)

De lo anterior, se puede afirmar en un 99% que existe relación entre ambas variables puesto que el p valor calculado es de 0.000 que es menor a 0.01. De lo anterior, se puede inferir que mientras mejor sea el clima organizacional, también será mejor el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 19

Prueba de hipótesis.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de la estructura organizacional es normal con la media 15 y la desviación estándar 4.262.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.	.000	Rechazar la hipótesis nula
2	La distribución de la comunicación asertiva es normal con la media 27 y la desviación estándar 6.869.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.	.000	Rechazar la hipótesis nula
3	La distribución de la motivación es normal con la media 23 y la desviación estándar 7.627.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.	.000	Rechazar la hipótesis nula
4	La distribución del trabajo en equipo es normal con la media 20 y la desviación estándar 4.381.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.	.000	Rechazar la hipótesis nula
5	La distribución del clima organizacional es normal con la media 06 y la desviación estándar 20.745.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.	.000	Rechazar la hipótesis nula
6	La distribución de la productividad es normal con la media 18 y la desviación estándar 3.287.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.	.000	Rechazar la hipótesis nula
7	La distribución de la eficiencia es normal con la media 21 y la desviación estándar 3.403.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.	.000	Rechazar la hipótesis nula
8	La distribución de la eficacia es normal con la media 19 y la desviación estándar 3.096.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.	.000	Rechazar la hipótesis nula
9	La distribución del desempeño laboral es normal con la media 59 y la desviación estándar 8.989.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.	.000	Rechazar la hipótesis nula

Fuente: Elaboración propia.

Después de analizar la prueba de hipótesis de las variables, se pudo determinar que las diferentes categorías y dimensiones de las variables presentaron probabilidades



distintas. Por lo tanto, se consideraron los datos como no paramétricos, lo que implicó la utilización del estadístico de correlación Rho de Spearman para evaluar la hipótesis.

4.4. DISCUSIÓN

Con el propósito de llevar a cabo el objetivo general de establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. Se planteó la hipótesis siguiente: existe relación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. Siguiendo esta línea de hechos, los datos y el procesamiento de los resultados, se ha demostrado que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es significativa ($p < 0.05$), presentando una relación de tipo positivo y de intensidad moderada ($Rho = .686$).

Estos resultados son corroborados con los datos encontrados por Sumba et al. (2022), quienes determinaron que el desempeño laboral se ve influenciado por el clima organizacional, llegando a presentar mejoras en la motivación y en las ejecución de funciones. Así mismo, Castro (2021) determinó que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores, aun cuando el número de colaboradores sea mínimo, pues evidenció que un ambiente hostil ante los colaboradores no permite un buen desempeño. Igualmente, Polo (2020) determinó que el desempeño laboral es más eficiente a través de un clima organizacional óptimo, con facilidad de comunicación, motivación, participación y confianza. De la misma forma Palacio (2023), encontró que la relación del desempeño laboral y el clima dentro de la empresa es directa. Finalmente, Huamanyalli (2021) encontró que el desempeño laboral se potencia con la presencia de una adecuada comunicación, el cual es reforzado a través de un adecuado



clima organizacional, lo que mejora exponencialmente la productividad de los colaboradores.

Ante el objetivo de comprobar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, se planteó la hipótesis alterna que dicta que existe relación positiva significativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral. Siguiendo esta línea, se encontró que existe relación significativa positiva moderada entre ambos conceptos ($p < 0.05$; $Rho = .679$) en los colaboradores, por lo tanto, la mayor presencia de estructuras organizacionales, propicia mejor desempeño laboral.

Estos resultados son similares a los encontrados por Sumba et al. (2022), quienes mencionaron que la jerarquización del personal facilita la distribución de responsabilidades, mejorando el desempeño y realización de tareas por parte de los colaboradores. Del mismo modo, Castro (2021) encontró que la falta de estructuras dentro de una organización tiene un efecto devastador pues retrasa la producción y minimiza las responsabilidades del personal, procurando un desempeño leve. De acuerdo con Polo (2020), la desorganización en una institución puede generar diferentes problemas de comunicación, pues no es posible delegar y coordinar esfuerzos para llevar una producción constante. Por otro lado, Palacio (2023) refirió que el desempeño laboral se encuentra asociado a la estructura organizacional, ya que es parte vital del clima organizacional y mejora el desenvolvimiento de los colaboradores en el ambiente de trabajo. Finalmente, Huamanyalli (2021) determinó que la estructura organizacional influye en el desempeño laboral, porque facilita la comunicación de todas las partes involucradas.



Con el propósito de identificar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, se planteó la hipótesis que dicta que existe relación positiva significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral. Con la finalidad de corroborar esta hipótesis, se procedió con el análisis estadístico, encontrando que la relación entre ambos constructos es significativa ($p < 0.05$) y guardan un vínculo positivo de intensidad moderada ($Rho = .642$).

Estos resultados son similares a los encontrados por Sumba et al. (2022), quienes encontraron que la comunicación clara, directa y respetuosa facilita el desempeño laboral de los colaboradores y propicia un ambiente adecuado de trabajo. Asimismo, Castro (2021) reveló que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, explicando que el desempeño se observa fuertemente perjudicado ante la ausencia de orden y de formas de comunicación. De acuerdo con Polo (2020), la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral se encuentra relacionada en una intensidad moderada y añadió que las formas de comunicación asertiva mejoran el desempeño. Palacio (2023) encontró una relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, indicó también que los colaboradores son más productivos ante superiores capaces de expresar los requerimientos de forma más clara y precisa. Finalmente, Huamanyalli (2021) explicó que la forma de comunicación en una organización es clave en la realización satisfactoria de los roles y la producción.

Con respecto al objetivo de evidenciar la relación entre la motivación y el desempeño laboral, se planteó la hipótesis: existe relación positiva significativa entre motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. En línea con este objetivo, se determinó que existe una relación significativa positiva ($p < 0.05$) con una intensidad moderada ($Rho = .470$).



Estos resultados coinciden con los encontrados por Sumba et al. (2022), quienes explicaron que la ausencia de motivación de los colaboradores tiene graves repercusiones en el desempeño y productividad de los colaboradores. Del mismo modo, Castro (2021), explicó que la relación entre la motivación y el desempeño laboral es significativa. De acuerdo con Polo (2020), el desempeño laboral se encuentra fuertemente afectado cuando no existe buen clima organizacional, especialmente dentro de su dimensión de motivación, ya que propicia la rotación de personal y el abandono laboral. Palacio (2023) encontró una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral. Finalmente, Huamanyalli (2021) determinó que la relación presente entre la motivación y el desempeño laboral es significativa moderada.

De acuerdo con el objetivo de determinar la relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, se planteó la hipótesis siguiente: existe relación positiva significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral. Los resultados de la investigación permitieron determinar que existe relación significativa ($p < 0.05$) de intensidad moderada y de tipo positivo ($Rho = .611$).

Estos resultados son similares a los encontrados por Sumba et al. (2022), quienes encontraron relación positiva moderada entre ambas variables, añadiendo también que el desempeño laboral se ve potenciado por el trabajo en equipo, mejorando la eficacia de los colaboradores. Castro (2021) mencionó que la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral es significativa, y mencionó que permite a los colaboradores llevar a cabo soluciones eficientes. Por último, Polo (2020) determinó que la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral es significativa. Recalcando que el impacto del trabajo en equipo es capaz de reflejarse en el clima organizacional corporativo. Huamanyalli (2021) expuso que la relación entre ambos constructos es significativa.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, esta relación es de tipo positivo y de intensidad moderada. Esta correlación sugiere que la presencia de un clima organizacional bueno procura una mejora en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno.

SEGUNDA. Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral, la correlación es de tipo positivo de intensidad moderada. Este resultado indica que la presencia de un mejor clima organizacional se encuentra asociada a una buena estructura organizacional.

TERCERA. La relación entre el desempeño laboral y la comunicación asertiva es significativa de tipo positivo y de intensidad moderada. Por ende, la presencia de mayores niveles de comunicación asertiva en el personal de la Municipalidad Distrital de Puno, evidencia una mejora en el desempeño laboral de los colaboradores.

CUARTA. Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la motivación en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Puno, esta correlación es de tipo positivo y de intensidad moderada. Esto indica que el aumento de motivación propicia un mayor desempeño laboral por parte de los colaboradores.



QUINTA. Existe relación significativa entre el desempeño laboral y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Puno. Esta correlación es de tipo positivo y de intensidad moderada. Por lo tanto, la presencia de un buen nivel de trabajo en equipo conlleva a la mejora del desempeño laboral.



VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** Se recomienda a la gerencia de la Municipalidad Provincial de Puno coordinar con las áreas competentes para aplicar actividades que procuren mejorar la identificación organizacional de los colaboradores, con el objetivo de mejorar la motivación.
- SEGUNDA.** Se sugiere al personal de Recursos Humanos aplicar evaluaciones de forma periódica al personal de la Municipalidad Provincial de Puno, con la finalidad de monitorear el estado del clima organizacional e intervenir de forma rápida de ser el necesario.
- TERCERA.** Se recomienda al personal de la Municipalidad Provincial de Puno aportar ideas que puedan mejorar el clima dentro de la institución, y del mismo modo, apoyar en el desarrollo de actividades internas.
- CUARTA.** Se sugiere al alcalde de la Municipalidad Provincial de Puno, relacionarse de forma horizontal con los colaboradores, con el fin de reconocer sus aportes y trabajo, mejorar la identidad con la institución y procurar mejorar el clima laboral y el desempeño del personal.
- QUINTA.** Se recomienda a futuros investigadores realizar estudios de complejidad superior a la de esta investigación con el propósito de evidenciar otras dificultades que podrían estar presentes en el personal de la Municipalidad Provincial de Puno.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernal, Á., Cañarte, C., Macias, T., & Ponce, M. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo de Conocimiento*, 7(4), 682 - 695. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8482994.pdf>

Bittel, L. (2000). *Administración de personal. Traducción José Real Gutiérrez.*

Bowers, D. (1977). *Systems of organization; management of the human resource.*

Michigan: Ann Arbor.

https://books.google.com.pe/books/about/Systems_of_Organization.html?id=2hJHAAAAMAAJ&redir_esc=y

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones.* México: Editorial Trillas.

<https://corganizacional1.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>

Carcausto, C. (2022). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina - Puno.*

[Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Altiplano].

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3441028>

Castro, S. (2021). *Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en organizaciones públicas y privadas.* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima].



https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13192/Castro_Vega.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

<http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamiento%20organizacional.pdf>

Choquepata, E. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].

<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/da088284-430d-4041-b189-9c4c7767c784/content>

Corrales, A., Quijano, N., & Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanzas e Investigación en Psicología*, 22(1), 58 - 65.

<https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>



D'Alessio, F. (2004). *Administración y dirección de la producción*. México: Pearson.

Prentice

Hall.

https://www.academia.edu/34814268/Administracion_y_direccion_de_la_produccion_Enfoque_estrategico

Dzul, M. (2010). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Universidad Autónoma

del Estado de Hidalgo:

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PR-ES38.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, P. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la*

obra mejoramiento de la carretera Lampa - Cabanilla - Cabanillas. [Tesis de

licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3581510>

Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las*

rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Huamanyalli, E. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral en Institución*

Pública. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán

y Valle].



https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_1b40256368f11debf462993272719af

Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*.

México: McGraw-Hill Interamericana.

https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24903w/Comportamiento%20organizacional_Ivancevich.pdf

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global*

y empresarial. México: McGraw-Hill.

https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2019). *Administración una perspectiva global*

y empresarial. México: McGraw-Hill.

<https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/536/1/Administracion%20Una%20perspectiva%20global%20y%20empresarial%20Koontz.pdf>

Likert, R. (1967). *The human organization*. París: McGraw-Hill.

<https://psycnet.apa.org/record/1967-35036-000>

Mamani, C. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de*

la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencias Juliaca. [Tesis de

licenciatura, Universidad Peruana Unión].



<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e4da31c7-80ea-4104-8d3e-273653cdafe8/content>

Milian, E. (9 de Octubre de 2022). *Eficacia y eficiencia*. Docsity:
<https://www.docsity.com/es/eficacia-y-eficiencia-4/9051007/>

Morales, J. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco].
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4197/253T20191037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Municipalidad Provincial de Puno [MPP]. (2024). *Directorio Municipal 2024*.
Municipalidad Provincial de Puno [MPP]:
<https://portal.munipuno.gob.pe/es/DirectorioFuncionarios>

Ortíz-Campillo, L., Ortíz-Ospino, L., Coronell, R., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019).
Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2).
http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_lh/article/view/16350

Pacheco, H. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*. [Tesis de doctorado, Universidad



Nacional Mayor de San Marcos].

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/74f7cb36-9b67-4036-bef3-93ba68754159/content>

Palacio, L. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de contruccion civil. Caso empresa constructora Luren Contratistas S.R.L. Cusco.*

[Tesis de maestria, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].

https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7697/253T20231055_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas:

Fedupel. <https://www.scribd.com/document/548231063/423796649-Palella-y-Martins-Metodologia-de-La-Investigacion-Cuantitativa-2-PDF>

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1).

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-44492018000100090&script=sci_arttext

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Herdepex Cia. Ltda. *Cuadernos*

Latinoamericanos de Administración, 15(28).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>



- Polo, H. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de servidores administrativos en una institución universitaria del nor oriente del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49387>
- Pons, F., & Ramos, J. (2012). Influencia de los Estilos de Liderazgo y las Prácticas de Gestión de RRHH sobre el Clima Organizacional de Innovación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(2).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622012000200002&script=sci_arttext&tlng=en
- Rivas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de las municipalidades distritales de la red Sondor-Andahuaylas*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas].
https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/254/Edith_Rivas_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBI%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf



Rodríguez, D. (2005). Hacia la organizacion flexible. *Diagnóstico Organizacional*, 1 - 11.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52454389/Hacia_la_organizacion_flexible-libre.pdf?1491254825=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DHacia_la_organizacion_flexible.pdf&Expires=1722632569&Signature=OKjIbFg-kb9B2cyJhtIuMb3XFOx263VVDa45I7IFv

Romaní, H. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Luricocha*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informática].

<https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/407/ROMANI%20APESTEGUI%2c%20HECTOR%20FERNANDO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Segura, M. (2013). Análisis de clima organizacional. *Unidades Docentes de la Escuela Nacional de Sanidad*, 1 - 40.

<https://apidspace.linhd.uned.es/server/api/core/bitstreams/dd5dab9e-4813-4365-81ab-70b5a6230311/content>

Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Ciencias Económicas y*



Empresariales, 8(1), 234 - 261.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>

Ticona, M. (2019). *Cuadro para asignación de personal provisional*. Puno:

Municipalidad Provincial de Puno.

[https://www.munipuno.gob.pe/descargas/transparencia/Informacion%20Legal/C.](https://www.munipuno.gob.pe/descargas/transparencia/Informacion%20Legal/C.A.P/C.A.P.%202019/cap_2019.pdf)

[A.P/C.A.P.%202019/cap_2019.pdf](https://www.munipuno.gob.pe/descargas/transparencia/Informacion%20Legal/C.A.P/C.A.P.%202019/cap_2019.pdf)

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño

laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La

Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1).

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218->

[36202018000100180&script=sci_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100180&script=sci_arttext&tlng=en)



ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia.

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Tipo de investigación	Diseño de investigación
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Establecer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	Existe relación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	Investigación de tipo transversal o transeccional	La investigación corresponde al diseño no experimental
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Población y muestra	
¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de	Establecer la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de	Existe relación positiva significativa entre estructura organizacional y el desempeño laboral en los	La población considerada para la investigación es un total de 719 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. n = 250 Por lo tanto, se considera	



la Municipalidad Provincial de Puno?	la Municipalidad Provincial de Puno.	trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.	como muestra a 250 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, quienes serán seleccionados con el muestreo probabilístico simple.
¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno?	Identificar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.	Existe relación positiva significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.	
¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno?	Evidenciar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.	Existe relación positiva significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.	



Provincial de Puno?	Provincial de Puno.	Provincial de Puno.	
¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno?	Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.	Existe relación positiva significativa entre trabajo en equipo y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.	

ANEXO 2. Matriz de consistencia.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Tipo de variable
Clima organizacional	Estructura organizacional	Delegación de funciones, unidad orgánica, estilo de dirección, visión y misión	1 – 5	Ordinal
	Comunicación asertiva	Instrucción laboral, canales de comunicación, acceso a la información, flexibilidad, normas.	6 – 14	
	Motivación	Beneficios, reconocimiento, incentivo económico, ambiente laboral, productividad, condiciones de trabajo.	15 – 23	
	Trabajo en equipo	Alternativas de solución, intercambio de ideas, roles y funciones, reconocimiento del talento humano.	24 – 29	
Desempeño laboral	Productividad	Logros, cumplimiento de metas y objetivos.	1 – 5	Ordinal
	Eficiencia	Nivel de conocimiento, adaptación y liderazgo.	6 – 11	
	Eficacia	Funciones, calidad y logros.	12 – 16	



ANEXO 3. Matriz de consistencia.

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Marque con un aspa “X” solamente una alternativa, que usted crea conveniente de acuerdo a su criterio sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de su centro de trabajo.

1.- Nunca	2.- Casi nunca	3.- A veces	4.- Casi siempre	5.- Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	Ítems de Clima Organizacional	1	2	3	4	5
Estructura Organizacional						
1	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
2	¿Se practica la delegación de funciones en la Municipalidad?					
3	¿Estás conforme con el estilo de dirección en la Municipalidad?					
4	¿En la Municipalidad los trabajadores desarrollan tareas del puesto de trabajo descritas para cada uno en el MOF?					
5	¿Ud. entiende claramente los objetivos que persigue la Municipalidad?					

Comunicación Asertiva						
6	¿Ud. recibe o recibió instrucciones de su puesto laboral?					
7	¿Cuándo se quiere exponer una idea a los jefes inmediatos se cuenta con obstáculos?					
8	¿Tiene una comunicación asertiva con sus compañeros y jefe en su oficina?					
9	¿Ud. cree que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse en la Municipalidad?					
10	¿Tiene información necesaria para cumplir con el trabajo?					
11	¿Se habla abiertamente sobre los errores y fracasos para que se aprenda de ellos?					
12	¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo?					
13	¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de la Municipalidad?					
14	¿Considera que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta por sus supervisores?					



Motivación					
15	¿La organización le reconoce el trabajo realizado?				
16	¿Ud. cree que los beneficios laborales que le brinda la Municipalidad son adecuados?				
17	¿Ud. está de acuerdo con el sueldo que recibe?				
18	¿El ambiente laboral le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?				
19	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros que usted tiene?				
20	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?				
21	¿Se siente seguro y estable en su trabajo?				
22	¿Las condiciones de trabajo permiten el desarrollo de las actividades?				
23	¿Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral?				

Trabajo en equipo					
24	¿Existe un intercambio de ideas, aunque no esté dentro de sus responsabilidades?				
25	¿El trabajo en equipo le ha permitido discutir abiertamente los problemas y buscar diferentes alternativas para solucionarlos?				
26	¿Existe coordinación y cooperación entre las distintas áreas de la Municipalidad?				
27	¿Está totalmente comprometido con la Misión de la Municipalidad?				
28	¿Comparte plenamente los éxitos como los problemas del área de trabajo y de la Municipalidad?				
29	¿Los objetivos de su equipo están claramente establecidos?				



CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	Ítems de Desempeño Laboral	1	2	3	4	5
Productividad						
1	¿Tiene la iniciativa de apoyar e innovar ideas?					
2	¿Siente disposición de realizar una tarea extra que se le asigne?					
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la Municipalidad?					
4	¿Cumple con las metas establecidas por la Municipalidad?					
5	¿Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad?					
Eficiencia						
6	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
7	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
8	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?					
9	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
10	¿Ud. cree que tiempo de realización de las actividades es óptimo?					
11	¿Son apropiados los recursos con los que cuenta la Municipalidad para el desempeño de sus funciones?					
Eficacia						
12	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la Municipalidad?					
13	¿Ud. cumple con los objetivos dentro de los cronogramas establecidos?					
14	¿Ud. cumple con las tareas asignadas que conllevan a los resultados?					
15	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad y responsabilidad?					
16	¿Existe trabajo en equipo para lograr las metas de la Municipalidad?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

 Universidad Nacional del Altiplano - Puno 

ANEXO 3. FICHA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS

Validación del instrumento: **Clima organizacional**
Observaciones (precisar si hay suficiencia): - _____
Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () aplicable después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mario Luis García Tejada
DNI No 29306660

Especialidad del validador: temático () metodológico () estadístico ()

¹ Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

² Relevancia: el ítem es adecuada para representar al componente o dimensión del constructo

³ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es preciso, exacto y directo.

 Firmado digitalmente por GARCIA TEJADA Mario Luis FAU
20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21/04/2024 22:53:59 -05:00
Firma del experto

Nota: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento: **Desempeño laboral**
Observaciones (precisar si hay suficiencia): - _____
Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () aplicable después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mario Luis García Tejada
DNI No 29306660

Especialidad del validador: temático () metodológico () estadístico ()

¹ Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

² Relevancia: el ítem es adecuada para representar al componente o dimensión del constructo

³ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es preciso, exacto y directo.

 Firmado digitalmente por GARCIA TEJADA Mario Luis FAU
20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21/04/2024 22:05:36 -05:00
Firma del experto

Nota: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ANEXO 5. Confiabilidad por alfa de Cronbach.

Confiabilidad del cuestionario de clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	29

Confiabilidad del desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.928	16



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Cinthia Alvarez Chino
identificado con DNI 73771544 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
"LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023"

Es un tema original.

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

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

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

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 08 de noviembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Cinthia Alvarez Chino
identificado con DNI 73771544 en mi condición de egresado de:

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

Ciencias de la Comunicación Social
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

" LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023 "

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 08 de noviembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella