

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE TRÁNSITO, VIALIDAD Y
TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO-2021**

Presentada por:

Br. Maribel Ccasani Oscoco

Br. Karla Alexandra López Calderón

Para optar al Título Profesional de **Licenciada
en Ciencias de la Comunicación.**

Asesora:

Dra. María Del Pilar Benavente García

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: Clima organizacional y desempeño Laboral de los trabajadores en la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco - 2021

presentado por: Maribel Coasani Oscco con DNI Nro.: 70171745 presentado por: María Alexandra López Calderón con DNI Nro.: 76260286 para optar el título profesional/grado académico de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 2 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 07 de Febrero de 2021

MPSG

Firma

Post firma María del Pilar Benavente García

Nro. de DNI 23896703

ORCID del Asesor 0000-0002-1977-7667

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:201563649



NOMBRE DEL TRABAJO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
O LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN
LA GERENCIA DE TRÁNSITO, VIALIDAD Y**

AUTOR

**Maribel, Karla Alexandra Ccasani Oscco,
López Calderón**

RECUENTO DE PALABRAS

30848 Words

RECUENTO DE CARACTERES

174923 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

143 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.1MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 30, 2023 7:39 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 30, 2023 7:41 PM GMT-5**● 2% de similitud general**

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

- 1% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

PRESENTACIÓN

SEÑORA: DRA. MARIA DEL PILAR BENAVENTE GARCÍA

Decana de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación, ponemos a su consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco-2021”.

El presente estudio fue realizado con la finalidad determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en el ámbito de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

En las entidades municipales del país, el desempeño laboral es uno de los elementos decisivos para el cumplimiento de objetivos y metas gubernamentales. Por lo tanto, es vital que los trabajadores sean evaluados para evidenciar que su labor sea la adecuada, contrastándose con los requisitos y exigencias del puesto laboral. El presente estudio investigativo será de gran utilidad para promover futuras investigaciones en cuanto se refiere al clima organizacional y el grado de incidencia sobre el desempeño laboral de los trabajadores en una entidad pública o privada.

Br. Maribel Ccasani Oscco

Br. Karla Alexandra López Calderón

DEDICATORIA

A Dios que es la razón y motivo de mi existir que, sin él mi vida no tendría ningún sentido, él guía cada uno de mis pasos y me ayuda a cumplir cada una de mis metas.

A mi preciosa y amada madre Juana Giovanna Calderón Vergara, quien me dio la vida, me dio todo su amor y comprensión. Ella me ayudo a dar mis primeros pasos y siempre está conmigo apoyándome y dándome ánimos para ser cada día mejor. Sin ella yo no podría cumplir ninguno de mis sueños porque ella es mi inspiración y modelo a seguir. Gracias a ella soy la persona que soy.

A mi hermana Gabriela Dayanne López Calderón quien me acompaña en mis buenos momentos y malos, ella se alegra por mis logros y me brinda consejos que me inspiran cada día a ser mejor persona y mejor profesional.

Br. Karla Alexandra López Calderón

Esta tesis dedico a Dios por ser la razón de mí existir, quien guía mi camino, bendice mi vida y me da fortaleza para cumplir mis metas.

A mis padres Filio Ccasani Ccacuya y Rosa Oscco Junco por el amor, soporte, comprensión y apoyo incondicional para lograr mi propósito, por los consejos que me orientaron a tomar las mejores decisiones, por su perseverancia y por creer en mí.

A mi hijo Sebastián Carrasco Ccasani, quien es mi motivación e inspiración para seguir adelante, por ser quien me da las fuerzas para luchar, cumplir todas mis metas y ser un orgullo para ti.

A mi hermano David Ccasani Oscco por ser el impulso a cumplir todas mis metas para ser un ejemplo para ti.

A mi pareja y padre de mi hijo Martín Carrasco Nuñez por brindarme su apoyo en todo este proceso, por su amor, paciencia y comprensión.

Br. Maribel Ccasani Oscco

AGRADECIMIENTOS

A Dios que sin el nada se podría lograr, la razón y el motivo de nuestro existir.

A nuestros padres por contribuir en nuestra formación personal y profesional. También por el apoyo, la confianza, el soporte para no rendirnos y seguir adelante para cumplir nuestras metas.

A nuestros hermanos por el apoyo incondicional y ser nuestro motivo de superación.

A nuestra asesora Dra. María del Pilar Benavente García quien nos dio su tiempo, paciencia, conocimientos y experiencia para poder cumplir con esta meta.

Las tesisistas.

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021. Respecto a la metodología, la investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental – transversal, de tipo analítico y nivel correlacional. La población de estudio fue de 120 trabajadores, donde la muestra fueron 92 trabajadores elegidos a través de un muestreo probabilístico aleatorio. Se trabajó con la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Con el trabajo se pudo evidenciar que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco durante el año 2021, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.459, indicando una relación positiva media entre las variables según la escala de valoración de dicho coeficiente. En conclusión, el trabajo demostró que entre las variables de estudio existe una correlación positivamente fuerte.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, gerencia, transito, municipalidad.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and work performance in the workers of the Traffic, Road and Transportation Management of the Provincial Municipality of Cusco, in the process of the year 2021. Regarding the methodology, the The research was developed with a quantitative approach, with a non-experimental – cross-sectional design, analytical type and correlational level. The study population was 120 workers, where the sample was 92 workers chosen through random probabilistic sampling. We work with the survey technique and the questionnaire as an instrument. With the work, it was possible to show that there is a statistically significant relationship between the organizational climate and the work performance of the workers in the Traffic, Road and Transportation Management of the Provincial Municipality of Cusco during the year 2021, with an elevation coefficient of Rho. Spearman's score of 0.459, indicating a medium positive relationship between the variables according to the assessment scale of said coefficient. In conclusion, the work demonstrated that there is a strong positive correlation between the study variables.

Key words: Organizational climate, work performance, management, transit, municipality.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional en la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco en 2021 tiene una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores. Un ambiente laboral percibido como "regular" puede afectar la motivación y el compromiso de los trabajadores, lo que a su vez incide en la calidad y eficiencia de su trabajo en la gestión del tránsito y el transporte en la provincia. La relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral resalta la importancia de mejorar el entorno de trabajo para optimizar la efectividad de esta gerencia.

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que prevalece en una empresa u organización. Incluye la percepción de los trabajadores sobre factores como la cultura, el liderazgo, las relaciones interpersonales y el nivel de satisfacción laboral. Un clima organizacional positivo tiende a aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores, lo que a su vez impacta en su desempeño y en los resultados de la organización. Por otra parte, el desempeño laboral se refiere a la evaluación de la eficiencia y efectividad con la que un trabajador realiza sus tareas y responsabilidades en su puesto de trabajo. Se mide en función de los resultados obtenidos, la calidad del trabajo y la contribución al logro de los objetivos de la organización.

Así, partiendo de lo mencionado y centrándose en dos variables clave, el estudio de investigación aborda el asunto del clima organizacional y su vínculo o impacto en el desempeño laboral de los trabajadores, lo que justifica el establecimiento del objetivo principal que busca identificar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el contexto de la investigación.

Este trabajo de investigación se estructura en cinco capítulos. En el Capítulo I, se abordan aspectos como la introducción de la investigación, la presentación de la problemática,

la formulación de los problemas generales y específicos, la justificación del estudio, y se detallan los objetivos tanto generales como específicos.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, donde se sustenta el trabajo de investigación. Se identifican y describen las variables con sus respectivas dimensiones, se presenta un marco conceptual basado en las definiciones de los términos utilizados y se revisan investigaciones previas a nivel internacional, nacional y local relacionadas.

El Capítulo III se centra en la formulación de las hipótesis, tanto generales como específicas. Se identifican las variables y se presenta un cuadro de operacionalización de las variables del estudio.

El Capítulo IV aborda la metodología de la investigación, incluyendo el ámbito de estudio, el tipo y nivel de investigación, el enfoque y diseño de investigación. Se describe la unidad de análisis, la población y la muestra utilizada, así como la técnica de selección de la muestra. También se detalla la técnica e instrumentos de recopilación de datos y las técnicas de análisis e interpretación de la información.

En el Capítulo V se presentan los resultados de la investigación, incluyendo un análisis descriptivo de los datos, la demostración de las hipótesis y una discusión de los resultados en comparación con investigaciones previas y la teoría relevante.

Finalmente, se incluye un apartado de conclusiones, sugerencias y/o recomendaciones, así como las referencias bibliográficas y anexos relacionados con la investigación.

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Situación problemática	1
1.1.1. Diagnóstico.....	2
1.1.2. Pronóstico.....	3
1.1.3. Control de pronóstico	4
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Justificación de la investigación	6
1.3.1. Justificación teórica	7
1.3.2. Justificación metodológica	7
1.3.3. Justificación práctica	8
1.3.4. Justificación social.....	8
1.4. Objetivos de la investigación.....	9

1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	11
2.1. Bases teóricas.....	11
2.1.1. Clima organizacional.....	11
2.1.2. Desempeño laboral	21
2.2. Marco conceptual.....	32
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación	35
2.3.1. Antecedentes internacionales	35
2.3.2. Antecedentes nacionales.....	37
2.3.3. Antecedentes locales.....	39
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	42
3.1. Hipótesis	42
3.1.1. Hipótesis general	42
3.1.2. Hipótesis específicas.....	42
3.2. Identificación de variables e indicadores.....	43
3.3. Operacionalización de variables	49
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	52
4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	52
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	53
4.2.1. Tipo de investigación	53
4.2.2. Enfoque de investigación.....	53
4.1.1. Nivel de investigación	54
4.2.3. Diseño de la investigación.....	55
4.2.4. Línea de investigación.....	55

4.2.5. Unidad de análisis.....	56
4.3. Población de estudio	56
4.4. Tamaño de la muestra	57
4.5. Técnicas de selección de muestra	58
4.6. Técnica e instrumento de recolección de información	58
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información	59
4.8. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	60
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	61
5.1. Presentación y fiabilidad del instrumento.....	61
5.1.1. Presentación del instrumento.....	61
5.1.2. Fiabilidad del instrumento de la investigación.....	62
5.2. Resultados generales.....	62
5.3. Análisis inferencial de la investigación	72
5.3.1. Prueba de normalidad	72
5.3.2. Contraste de hipótesis.....	74
5.4. Discusión de resultados	81
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES	87
ANEXOS.....	93
ANEXO 2: Reglamento de organización y funciones de la Gerencia de Tránsito, Viabilidad y Transporte.....	97
ANEXO 3: Cuestionario de la investigación.....	100
ANEXO 4: Validación por juicio de expertos.....	104
ANEXO 5: Fotografías referente a la recolección de datos	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de los ítems del cuestionario de la investigación.....	61
Tabla 2	Fiabilidad del instrumento	62
Tabla 3	Edad de los trabajadores	62
Tabla 4	Tabla de contingencia entre edad y nivel de clima organizacional/desempeño laboral	63
Tabla 5	Sexo de los trabajadores	64
Tabla 6	Tabla de contingencia entre sexo y nivel de clima organizacional/desempeño laboral	65
Tabla 7	Nivel de instrucción de los trabajadores.....	65
Tabla 8	Tabla de contingencia entre nivel de instrucción y nivel de clima organizacional/desempeño laboral	66
Tabla 9	Estado civil de los trabajadores	67
Tabla 10	Tabla de contingencia entre estado civil y nivel de clima organizacional/desempeño laboral	68
Tabla 11	Periodo de tiempo en el trabajo de los trabajadores	69
Tabla 12	Tabla de contingencia entre tiempo de trabajo y nivel de clima organizacional/desempeño laboral	70
Tabla 13	Ingreso promedio mensual de los trabajadores	70
Tabla 14	Tabla de contingencia entre ingreso mensual y nivel de clima organizacional/desempeño laboral	71
Tabla 15	Planteamiento de las hipótesis de normalidad.....	72
Tabla 19	Prueba de normalidad de las variables	73
Tabla 17	Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman	74
Tabla 18	Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral	75
Tabla 19	Métodos de mando y desempeño laboral	75
Tabla 20	Fuerzas de motivación, y desempeño laboral.....	76
Tabla 21	Proceso de comunicación y desempeño laboral	77
Tabla 22	Proceso de influencia y desempeño laboral.....	77
Tabla 23	Toma de decisiones y desempeño laboral	78
Tabla 24	Planificación y desempeño laboral	79

Tabla 25 Proceso de control y desempeño laboral	79
Tabla 26 Objetivos de rendimiento perfeccionamiento y desempeño laboral.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación geográfica de las instalaciones de la Gerencia de Tránsito, Viabilidad y Transporte.....	52
Figura 2 Diagrama de barras para la edad de trabajadores.....	63
Figura 3 Diagrama de barras para sexo de los trabajadores	64
Figura 4 Diagrama de barras para nivel de instrucción de los trabajadores.....	65
Figura 5 Diagrama de barras para estado civil de los trabajadores	67
Figura 6 Diagrama de barras para el tiempo de trabajo de los trabajadores.....	69
Figura 7 Diagrama de barras para ingreso promedio mensual de los trabajadores	71

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

A nivel internacional, tenemos el caso de Argentina donde en una encuesta realizada por el portal de empleos Bumeran, se evidenció que para el 54% de encuestados el ambiente laboral en el que trabajan no sería cómodo. El 94% de los participantes considera que el mal clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores. Además, el 77% de quienes fueron consultados cree que la encuesta de clima laboral sería una herramienta positiva para mejorar esta situación. (INFOBAE , 2019)

A nivel nacional, se menciona que el clima organizacional, según una encuesta de Aptitus, emerge como un factor crítico para los trabajadores peruanos. Un asombroso 86% de los encuestados afirmó que estaría dispuesto a renunciar a su puesto de trabajo en respuesta a un clima laboral deficiente. Además, el 81% de los trabajadores sostiene que el clima laboral ejerce una influencia significativa en su desempeño, mientras que un 19% considera que no afecta sus funciones. Esto destaca la importancia de que las empresas desarrollen estrategias de retención de talento que tengan en cuenta las diversas perspectivas y valores generacionales de sus trabajadores, según señala Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus. (Gestión , 2018)

Por otro lado, a nivel local, algunos estudios realizados en la ciudad del Cusco, evidenciaron que el clima laboral incide en el desempeño laboral de los trabajadores, generando en ocasiones el desarrollo de algunos problemas psicológicos, como el síndrome de Burnout. Dicha información evidenciaría que los trabajadores no podrían desenvolverse profesionalmente bien, generando trabajadores automatizados y deshumanizados, sin motivación por tener un desempeño óptimo en sus trabajos. (Accostupa & Ataco, 2020)

El concepto de clima organizacional, se centra en las percepciones compartidas por los trabajadores sobre su entorno de trabajo. Estas percepciones se originan a partir de las experiencias laborales de los trabajadores y desempeñan un papel significativo en su conducta, desempeño y la productividad general de la organización. Además, estas percepciones también influyen en la relación emocional que los trabajadores mantienen con la organización. En resumen, el clima organizacional se refiere a cómo los trabajadores ven y experimentan su lugar de trabajo y cómo esto impacta tanto en su propio rendimiento como en la eficacia de la organización en su conjunto. (Pedraza, 2018)

El término desempeño laboral se refiere a las acciones y conductas de los trabajadores que tienen un impacto significativo en el logro de los objetivos de la organización. Se destaca que un sólido desempeño laboral es un activo crucial para cualquier organización. Además, se añade que el desempeño individual se relaciona con el comportamiento de la persona evaluada dirigido a lograr de manera efectiva los objetivos. Este elemento se considera fundamental en el sistema, ya que el desempeño representa la estrategia personal para alcanzar los objetivos deseados. (Pineda, Salazar, Zaragoza, & Silva, 2023)

En función de todo lo expuesto se dará a conocer la problemática encontrada en el ámbito de estudio, redactándolo entorno a un diagnóstico, pronóstico y control de pronóstico.

1.1.1. *Diagnóstico*

La alta demanda en la población en constante crecimiento y un tráfico vehicular cada vez más congestionado ponen a prueba la eficiencia y eficacia de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte, encargada de regular y administrar el tránsito urbano, depende en gran medida de la dedicación y compromiso de sus trabajadores.

Por lo tanto, si la gerencia de estudio tiene un mal clima organizacional se ve reflejado en el comportamiento, relaciones interpersonales, motivación y rendimiento laboral de sus trabajadores reduciendo la calidad de sus servicios y generando insatisfacción en la población cusqueña.

El desempeño laboral de los trabajadores no es un fenómeno aislado, sino que está intrínsecamente relacionado con el ambiente en el que se desenvuelven. Es aquí donde entra en juego el concepto de clima organizacional, que abarca factores como el ambiente de trabajo, la comunicación interna, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en la organización.

Este estudio se buscó identificar los factores que inciden en la productividad y la calidad de los servicios brindados por la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte, considerando tanto las condiciones de trabajo como las percepciones y actitudes de los trabajadores. En última instancia, el propósito de esta investigación fue proporcionar información valiosa que permita a la Municipalidad Provincial del Cusco y otras instituciones similares tomar decisiones informadas y estratégicas para mejorar el clima organizacional y, en consecuencia, elevar la calidad de sus operaciones y servicios, en beneficio de la comunidad cusqueña.

1.1.2. *Pronóstico*

De continuar con los problemas identificados y descritos, existe un riesgo real de que la entidad no tenga una base sólida para abordar y mejorar tanto el ambiente laboral como el desempeño laboral de sus trabajadores. Esta falta de atención a los aspectos organizacionales puede resultar en un bajo rendimiento laboral, posiblemente afectando la calidad de los servicios ofrecidos y aumentando la insatisfacción tanto entre los trabajadores como en la comunidad a la que sirve. Además, se corre el riesgo de que los trabajadores enfrenten problemas de salud mental, como el estrés, debido a la alta demanda de servicios de tránsito en la región.

1.1.3. *Control de pronóstico*

Para abordar el problema del clima organizacional deficiente y su impacto en el desempeño laboral en la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, es esencial implementar un enfoque multidisciplinario, es decir, se deben tomar en consideración los diferentes puntos de vista de profesionales psicólogos, economistas, coaching empresarial y recursos humanos, para analizar la problemática considerando los factores sociales, económicos, psicológicos y administrativos. Dada la diversidad de áreas de impacto, desde la salud mental de los trabajadores hasta la eficiencia operativa, un enfoque multidisciplinario permite una comprensión más completa y la identificación de diversas soluciones. Las interrelaciones entre variables, requieren una mirada integral para diseñar soluciones efectivas. Además, al adaptarse a los cambios constantes en las organizaciones y su entorno, un enfoque multidisciplinario asegura soluciones flexibles y ajustables a nuevas circunstancias, aumentando la probabilidad de implementar medidas que impacten positivamente en el clima organizacional y el desempeño laboral a largo plazo. En primer lugar, se deben ofrecer programas de formación en liderazgo y habilidades de gestión a los supervisores y gerentes para fortalecer su capacidad de liderar equipos de manera efectiva. Además, establecer programas de reconocimiento y recompensas para los trabajadores que sobresalgan en su desempeño puede incentivar la motivación y el compromiso.

En segundo lugar, mejorar la comunicación interna y fomentar la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones y en la identificación de problemas y soluciones son medidas cruciales para crear un ambiente laboral más positivo y productivo. También es necesario establecer una planificación estratégica sólida que establezca metas claras y brinde un sentido de dirección. Evaluaciones periódicas del clima organizacional y programas de apoyo en salud mental para abordar el estrés laboral son esenciales para mantener un entorno de trabajo saludable. La

implementación de un proceso efectivo de gestión del rendimiento, que incluya la definición de objetivos claros y retroalimentación constante, puede contribuir al desarrollo y crecimiento de los trabajadores. Estas soluciones, aplicadas en conjunto, tienen el potencial de transformar la dinámica laboral en la Gerencia de Tránsito y mejorar la calidad de los servicios que ofrece a la comunidad cusqueña.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. *Problema general*

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?

1.2.2. *Problemas específicos*

P.E.1: ¿Qué relación existe entre los métodos de mando y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?

P.E.2: ¿Qué relación existe entre las fuerzas de motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?

P.E.3: ¿Qué relación existe entre el proceso de comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?

P.E.4: ¿Qué relación existe entre el proceso de influencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?

P.E.5: ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?

P.E.6: ¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?

P.E.7: ¿Qué relación existe entre el proceso de control y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?

P.E.8: ¿Qué relación existe entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?

1.3. Justificación de la investigación

La realización de esta investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco es altamente relevante por varias razones. En primer lugar, proporcionará una comprensión profunda de cómo los factores internos de la organización afectan el rendimiento de sus trabajadores, lo que puede tener un impacto directo en la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de la comunidad. Además, al identificar problemas y posibles soluciones, la investigación ofrecerá a la entidad municipal un marco sólido para implementar mejoras, aumentar la eficiencia y la efectividad en la gestión del tránsito y el transporte, y promover un ambiente laboral más saludable y motivador para su personal. En última instancia, esta investigación contribuirá a la mejora de la administración pública y al bienestar de la población cusqueña al garantizar una gestión más

efectiva de los recursos y servicios en esta área crítica.

1.3.1. *Justificación teórica*

En la antigüedad, las organizaciones consideraban a sus trabajadores como máquinas de trabajo que solo realizaban sus funciones y no les importaba sus sentimientos.

Con el tiempo aparecieron teorías de las relaciones humanas como la del sociólogo Elton Mayo quien propuso modificar el modelo del comportamiento organizacional por otro que tuviese más en cuenta los sentimientos, actitudes y la motivación en sus trabajadores.

Además, el consideraba que los líderes debían involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones y promover su participación activa en la organización generando así un mayor compromiso y motivación con el fin de mejorar su desempeño y el logro de los objetivos de la organización.

Por lo tanto, el propósito de llevar a cabo esta investigación radica en contribuir al conocimiento sobre la relación intrínseca entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el ámbito de la gestión pública, específicamente en el contexto de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco. Al abordar esta cuestión, se enriquecerá la comprensión de cómo los factores organizacionales influyen en la eficiencia de las operaciones gubernamentales y en la calidad de los servicios prestados a la comunidad. Esto, a su vez, puede servir como base para la formulación de políticas y estrategias destinadas a mejorar la gestión pública en áreas críticas como el tránsito y el transporte.

1.3.2. *Justificación metodológica*

La presente investigación se desarrolló a base del enfoque cuantitativo, el cual nos permitió obtener información precisa mediante la encuesta el cual colaboro inicialmente a identificar a la variable clima organizacional, para luego jerarquizarlas y analizarlas de manera sistemática; Así

mismo el diseño fue no experimental, pues no se realizó ningún tipo de cambio en la naturaleza de los objetos a investigar, el tipo de investigación fue el analítico pues se precisó el análisis de cada una de las variables del estudio, y de nivel correlacional ya que en efecto se explicó la relación existente entre ambas variables de estudio.

1.3.3. *Justificación práctica*

La justificación práctica de esta investigación es significativa. Proporcionará a la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco información esencial para tomar decisiones estratégicas fundamentadas en la mejora de su clima organizacional y, por ende, del desempeño laboral de sus trabajadores. Esto puede conducir a la implementación de políticas y prácticas más efectivas en la gestión pública, resultando en una administración más eficiente de los recursos y una prestación de servicios de mayor calidad a la comunidad. Además, puede contribuir a la retención de talento y la motivación del personal, lo que a largo plazo beneficiaría tanto a la organización como a los ciudadanos.

1.3.4. *Justificación social*

La presente investigación se justifica a nivel social ya que los datos generados sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, ayudaron a entender la realidad en la que se encuentra el ambiente laboral de este sector, beneficiando de manera directa a los involucrados e impactando positivamente en la calidad de los servicios públicos relacionados con el tránsito y transporte en nuestra comunidad. Un clima organizacional favorable y un desempeño laboral óptimo contribuyen a la eficiencia y eficacia de las operaciones municipales, promoviendo así un entorno laboral saludable y servicios públicos de calidad para los ciudadanos cusqueños.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. *Objetivo general*

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.

1.4.2. *Objetivos específicos*

O.E.1: Determinar la relación entre los métodos de mando y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.

O.E.2: Determinar la relación entre las fuerzas de motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.

O.E.3: Determinar la relación entre el proceso de comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.

O.E.4: Determinar la relación entre el proceso de influencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.

O.E.5: Determinar la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.

O.E.6: Determinar la relación entre la planificación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.

O.E.7: Determinar la relación entre proceso de control y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.

O.E.8: Determinar la relación entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. *Clima organizacional*

El clima organizacional alude al ambiente existente entre los individuos de la asociación. Está firmemente relacionado con el nivel de motivación de los trabajadores y demuestra explícitamente las propiedades persuasivas del clima organizacional. Así, es ideal cuando da cumplimiento a las necesidades individuales y a la altura ética de los individuos, y negativo cuando descuida el cumplimiento de estos requisitos. (Rodríguez, 2016)

Así mismo, el clima organizacional se describe como la suma de percepciones que abarcan las características relativamente constantes de una organización, ejerciendo influencia sobre las actividades, comportamientos y el entorno psicosocial en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores. Este concepto no solo implica la percepción de la estructura organizativa y las prácticas de gestión, sino que también se extiende a la cultura laboral, las relaciones interpersonales y la calidad del ambiente de trabajo en general. En esencia, el clima organizacional engloba la experiencia colectiva de los trabajadores, dando forma a su conexión emocional y funcional con la organización. (Iglesias & Torres, 2018)

De acuerdo a Sagredo y Castello (2019) consideran que existe una relación positiva entre el ámbito laboral y el clima organizacional de una empresa. Cabe mencionar que dicha relación representa el éxito interno de la empresa y con ello el alcance de los objetivos trazados.

- **La teoría del clima organizacional según Likert**

De acuerdo a Likert Rensis (1986), el clima organizacional especifica la forma de comportamiento aceptada por los subordinados depende directamente de la forma de comportamiento reglamentaria y de las circunstancias de autoridad presentes en una asociación.

Además, para Likert las variables que influyen en el clima organizacional son las siguientes: los límites relacionados con la circunstancia específica, la innovación y el diseño del marco jerárquico, el lugar progresivo que ocupa el representante dentro de una asociación, así como la compensación, el carácter, las perspectivas, el nivel de cumplimiento y, por último, la percepción que los subordinados y los jefes tienen del clima organizacional.

Likert establece tres tipos de factores: causales, transitorios y las finales, que describen los atributos innatos de una asociación y repercuten en la visión singular del clima organizacional:

- **Variables causales:** Se caracterizan además como factores autónomos, que se disponen para demostrar el curso en el que una asociación avanza y adquiere resultados, y en consecuencia incorporan el diseño jerárquico y autoritario, como principios, elecciones, habilidades y mentalidades.

- **Variables transitorias:** Se trata de factores que reflejan el estado interior de la organización, demostrando perspectivas, por ejemplo, de inspiración, mentalidad, ejecución, correspondencia y dirección. Este tipo de factores son constitutivos de los ciclos jerárquicos de una organización.

- **Variables finales:** Son los factores dependientes que resultan del impacto cooperativo de los factores causales y transitorios reflejando los resultados adquiridos en una asociación, por ejemplo, la eficiencia, los costes de organización, el beneficio y el infortunio. (Likert & Gibson, 1986)

Además, según Likert, la combinación de dichas variables da lugar a cuatro categorías principales de clima organizacional, que van desde un enfoque altamente autoritario hasta uno extremadamente participativo:

- **Sistema 1: Explotador – autoritario**

Se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones se toman a nivel gerencial y desde allí se difunden en línea descendente, haciendo uso de la amenaza y coacción de ser necesarias para lograr el cumplimiento de las disposiciones. Desde el punto de vista de Brunet, "este tipo de clima presenta un clima estable e irregular en el que la correspondencia del consejo de administración con sus trabajadores sólo existe en forma de reglas y direcciones explícitas". (Brunet, 1992).

- **Sistema 2: Autoritario – paternalista**

A nivel gerencial se toman las decisiones, pero existe cierta libertad en los trabajadores para hacer comentarios dentro de límites de relativa flexibilidad. En este caso el clima da la impresión de trabajar en un clima estable y organizado, depende de las conexiones de confianza de la cima a la base y de la confianza de la base al punto más alto del sistema progresivo. (Likert & Gibson, 1986)

- **Sistema 3: Consultivo**

El sistema jerárquico se mantiene, pero hay un mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se utilizan recompensas en lugar de amenazas. Los trabajadores pueden discutir con sus jefes la mayoría de los asuntos que tienen relación con el trabajo. Para Brunet Luc (1992), el sistema consultivo presenta un clima variado en el que las cabezas de la empresa se plantean los objetivos a cumplir.

- **Sistema 4: Participativo**

En el sistema participativo la toma de decisiones es llevada a cabo por todos los trabajadores de la empresa, distribuyéndose en diferentes sectores de la organización. Existe completa confianza en los trabajadores, la comunicación fluye tanto hacia arriba como entre iguales en la organización y la relación entre la dirección o gerencia y el personal son buenas, existe sentido de compromiso y seguridad. (Likert & Gibson, 1986)

De manera amplia, la revisión teórica nos permite concluir que el concepto de ambiente laboral engloba las relaciones interpersonales en una entidad y está íntimamente ligado al grado de impulso de los trabajadores, demostrando su capacidad de persuasión. Su efectividad se revela al atender las necesidades personales y cumplir con principios éticos, en contraste, su repercusión negativa se manifiesta cuando descuida estos criterios.

Las definiciones de Rodríguez (2016) y Sandoval M. (2004) resaltan su duradera disposición que distingue una organización y afecta el comportamiento de sus miembros. La investigación de Sagredo y Castello (2019) subraya una relación positiva entre el ámbito laboral y el clima organizacional, indicando que esta conexión se traduce en el éxito interno y el logro de objetivos empresariales. La teoría de Likert (1986) contribuye al entendimiento detallado del clima organizacional, identificando variables clave y categorizándolas en factores causales, transitorios y finales. Los cuatro sistemas delineados por Likert, desde autoritario hasta participativo, ofrecen una clasificación que refleja la toma de decisiones, la comunicación y la estructura jerárquica en la organización, abordando así la complejidad del clima organizacional.

Entonces, podemos aseverar que el clima organizacional se refiere a la percepción colectiva que los trabajadores tienen acerca de su entorno laboral, incluyendo la forma de trabajo y el ambiente en el que desempeñan sus funciones. Esta definición se fundamenta en la idea de que la experiencia laboral va más allá de las tareas específicas de cada individuo; también abarca la calidad de las relaciones interpersonales, las prácticas de liderazgo, las oportunidades de desarrollo y el grado de satisfacción en el entorno laboral. La impresión global que los trabajadores tienen sobre estas dimensiones conforma el clima organizacional, influyendo directamente en su motivación, compromiso y desempeño laboral. Al comprender y gestionar el clima organizacional, las organizaciones pueden promover un ambiente de trabajo saludable, fomentar la productividad

y mejorar la satisfacción de sus trabajadores, contribuyendo así a un rendimiento laboral más eficiente y sostenible.

- **Dimensiones del Clima Organizacional**

El clima organizacional está compuesto por ocho dimensiones, las cuales son un conjunto de factores medibles para definir el concepto adecuadamente, esto permitiéndonos realizar una investigación mas coherente teóricamente:

- **2.1.1.1. Métodos de mando**

Comprende la manera en que se utiliza el liderazgo para influir en los trabajadores. Para medir la opinión de los especialistas sobre este aspecto, se proponen los tres marcadores siguientes: impresión de la forma de actuar del supervisor, opinión sobre el grado de confianza entre jefes y subordinados, y visión de la resistencia a la lucha. (Ugueto, Cardozo, Infante, & Pérez, 2007, pág. 1459)

Los métodos de mando aluden al discernimiento que los especialistas tienen de la administración que la junta otorga a los representantes de la estrategia jerárquica para impactar, y también alude a la manera en que se utiliza la autoridad para impactar a los trabajadores, por lo que las categorías a considerar en la presente dimensión son las siguientes.

Confianza: Se refiere al grado de confianza que prevalece en una organización o empresa.

- Libertad: Es el ambiente de libertad con las que cuentan y experimentan los trabajadores de una organización.
- Consideración: Es el grado de obediencia de los directivos frente a las ideas y opiniones de los subordinados. (Ugueto, Cardozo, Infante, & Pérez, 2007, pág. 1459)

Esta dimensión es crucial porque la forma en que se ejerce el liderazgo y la autoridad

impacta directamente en la percepción de los trabajadores sobre la dirección de la organización. Un liderazgo efectivo puede fomentar la confianza, la motivación y un ambiente laboral positivo, mientras que prácticas de mando ineficientes pueden generar desconfianza y afectar la moral de los trabajadores.

2.1.1.2. Fuerzas de motivación

Las fuerzas de motivación aluden a la impresión que tienen los trabajadores del marco que supone la asociación como estrategia para despertar a los representantes y comparar con sus propias necesidades. Por lo que las categorías a considerar en la presente dimensión son las siguientes:

- **Valoración personal:** Se definen como aquella forma o mecanismo de motivación.
- **Recompensa:** Para ello se tiene establecido entregar premios, incentivos y beneficios por la organización para motivar a los trabajadores.
- **Castigo:** Uso de prácticas de penalidad utilizadas por la organización.
- **Satisfacción:** Se refiere al sentimiento de bienestar que son llevadas a cabo o experimentan los trabajadores de una organización.

La motivación de este aspecto es calibrar los sistemas establecidos de forma regular por la asociación u organización para vigorizar la cooperación y la contribución de los trabajadores en las metas y objetivos de la empresa. (Ugueto, Cardozo, Infante, & Pérez, 2007, pág. 1459)

Entender los factores que impulsan y mantienen la motivación de los trabajadores es esencial para comprender su compromiso y rendimiento en el trabajo. Una comprensión profunda de estas fuerzas permite a la organización implementar estrategias efectivas de gestión del talento y diseño de incentivos que estimulen el desempeño y la satisfacción laboral.

2.1.1.3. Procesos de comunicación

Los procesos de comunicación dependen de la visión de los trabajadores sobre los tipos, estructuras, estilos y rúbricas de la comunicación que maneja la asociación, así como de la forma en que se trabaja. Por lo que las categorías a considerar en la presente dimensión son las siguientes:

- **Estilo:** Tiene referencia de acuerdo a los estilos cerrados y abiertos en que la comunicación es practicada por los trabajadores de una empresa cualesquiera.
- **Dirección:** Basado en la dirección que se lleva a cabo la comunicación como son: lateral, ascendente y descendente.
- **Información:** Basado en la información e intercambio de mensajes que se imparte por medio del proceso descrito. (Ugueto, Cardozo, Infante, & Pérez, 2007, pág. 1459)

La calidad de la comunicación interna influye directamente en la percepción del clima organizacional. Una comunicación clara, transparente y efectiva promueve la comprensión de los objetivos organizacionales, reduce la incertidumbre y fortalece la cohesión entre los miembros del equipo.

2.1.1.4. Proceso de influencia

El proceso de influencia alude al discernimiento que tiene el personal en cuanto a la participación y cooperación con sus jefes o directores para trazar las metas y objetivos en la entidad. Y dentro de la dimensión descrita se establecen algunas categorías:

- **Influencia:** Alude al nivel de repercusión o cooperación que practican los distintos niveles para trazar los objetivos de la organización.
- **Amistad:** Se refiere a la sensación de amistad y sinceridad ganada entre los colaboradores y jefes de la asociación.

- **Interacción:** El nivel de participación y el correspondiente esfuerzo coordinado entre los trabajadores de varios niveles o de un nivel similar. (Ugueto, Cardozo, Infante, & Pérez, 2007, pág. 1459)

Para esta situación, nos interesa decidir los grados de asociación, participación, amistad, de cercanía individual y de lealtad que existen entre los distintos individuos de una entidad o empresa. La manera en que se ejerce la influencia dentro de la organización tiene implicaciones importantes en la toma de decisiones y la cultura organizacional. Comprender este aspecto ayuda a evaluar la equidad y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, lo cual impacta en la percepción de justicia y en la satisfacción laboral.

2.1.1.5. Toma de decisiones

La toma de decisiones depende de la visión de los trabajadores sobre quién y dónde se toman las decisiones adecuadas y para confirmar cómo se dispersan estos poderes. En consecuencia, este aspecto contiene las cualidades que lo acompañan:

- **Grupos:** Se refiere a la manera como la organización o una empresa fomente el trabajo en equipo.
- **Conocimientos:** Indican los niveles de conocimientos en cuanto se debe a la toma de decisiones y así como también a la solución de problemas.
- **Distribución:** Referido a la distribución de la jerarquía en la organización.
(Ugueto, Cardozo, Infante, & Pérez, 2007, pág. 1459)

La finalidad del estudio de esta dimensión predomina en determinar si los trabajadores participan y en que situaciones se realiza la toma de decisiones en la organización. La participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones es vital para su compromiso y sentido de pertenencia. Una toma de decisiones inclusiva puede aumentar la moral y la motivación, mientras

que una falta de participación puede generar descontento y afectar la percepción de la organización como un todo.

2.1.1.6. Planificación

La planificación alude a la impresión del nivel de cooperación en los planes y normas de una empresa o entidad, así como a quiénes participan y dónde lo hacen. En el cual se presenta las siguientes categorías:

- **Procedimiento:** Se refiere a la forma en que se suele establecerse las metas y objetivos de la organización.
- **Responsabilidad:** Se encuentra vinculado con los trabajadores que ejecutan y participan en el proceso de planificación. (Ugueto, Cardozo, Infante, & Pérez, 2007, pág. 1459)

De este modo, la organización se centrará en la búsqueda de quién, dónde y en qué estructura se completa la preparación y las normas de las metas y objetivos de la entidad. Evaluar la eficacia de la planificación estratégica ayuda a comprender la claridad de los objetivos y la dirección futura de la organización. Una planificación bien estructurada proporciona una guía clara para los trabajadores, contribuyendo a la alineación de esfuerzos y a la consecución de metas organizacionales.

2.1.1.7. Procesos de control

Los procesos de control con énfasis en el clima organizacional, aluden a la visión que los especialistas tienen de los marcos de control llevados a cabo por la asociación como estrategia de organización y, como tal, a la importancia otorgada a dicho proceso de control. Está caracterizada por lo siguiente:

- **Autonomía:** Referido al grado de libertad y el control de la misma que permite la

organización.

- **Grupos informales:** Surge la existencia de grupos informales que se origina como consecuencia de las prácticas de control.
- **Distribución:** Se refiere al grado donde se destaca y prevalece el rol del proceso de control.
- **Función:** Se refiere a la finalidad con la que es utilizado los procesos de control en una organización o empresa. (Ugueto, Cardozo, Infante, & Pérez, 2007, pág. 1459)

Por lo tanto, a través de los procesos de control, nos interesa decidir el nivel de control que existe en la entidad, así como si se establece y gana en la asociación por las directrices, los acuerdos y los procedimientos. Examinar cómo se monitorea y evalúa el desempeño es esencial para garantizar la equidad y la justicia en la gestión. Un proceso de control transparente y justo puede fortalecer la confianza de los trabajadores en la organización y motivarlos a alcanzar estándares de rendimiento más altos.

2.1.1.8. Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento

Se caracteriza por la precepción que tienen los trabajadores en campos de la habilidad y la capacidad de la entidad para satisfacer las solicitudes de información y experiencia del trabajador. Dicha dimensión contiene las siguientes características:

- **Actitud:** Se refiere al interés que la entidad enfoca a la capacitación y instrucción.
- **Desempeño:** Se define como la labor de los ciclos en el desarrollo de la ejecución y la calidad del trabajo.
- **Recursos:** Asignación de los recursos de bienes y servicios en la organización con el fin de sobrellevar los procesos descritos con anterioridad. (Ugueto, Cardozo, Infante, & Pérez, 2007, pág. 1459)

Definir claramente las expectativas y metas contribuye a la comprensión de los estándares de desempeño y del desarrollo profesional. Esto ayuda a los trabajadores a tener una visión clara de sus roles y responsabilidades, facilitando la alineación con los objetivos organizacionales y el crecimiento individual.

2.1.2. *Desempeño laboral*

Antes de empezar a hablar de lo que es el desempeño laboral es importante entender el primer término que es desempeño, ya que al entender este término será posible tener una visión más amplia y diversa acerca de lo que sería y la importancia de este aspecto teórico. En ese sentido al desempeño propiamente dicho se le entiende como:

La demostración o actuación que se hace de una serie de habilidades que se han adquirido, ya sea en la realización de un trabajo concreto o en instrumentos que pretendan medir las habilidades adquiridas. (Heredia & Cannon, 2017, pág. 27)

Como se puede observar al desempeño como tal se le puede entender como aquella prueba o evidencia que hacen los individuos de sus diferentes destrezas, las cuales fueron adquiridas en diversas experiencias de su vida diaria o en alguna actividad o trabajo realizado; todas aquellas experiencias ayudan a medir el número de habilidades que poseen los trabajadores. El desempeño, como lo muestran los autores, se pueden presenciar y evaluar en los diferentes espacios de la vida como la vida escolar y el trabajo, siendo fundamental para la vida.

Según (Chiavenato, 2008) define el desempeño laboral como “las acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”.

Por lo que, el desempeño laboral son los comportamientos o acciones mostrados por el personal que son significativos para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Una vez que ya se tiene claro el concepto de lo que es el desempeño, es importante ahora abordar acerca de la teoría del desempeño laboral donde diversos autores hablan acerca del desempeño laboral, la forma en que se evalúa y su importancia, sin más a continuación se desarrollara toda una serie de teoría que fundamente la investigación presente.

El rendimiento en el ámbito laboral se encuentra intrínsecamente ligado a la habilidad y motivación del individuo para llevar a cabo sus tareas. Mientras que las pruebas de selección son efectivas en prever la capacidad de un solicitante para ejecutar las responsabilidades del trabajo, su eficacia disminuye en la evaluación de la motivación y disposición de la persona para desempeñar esas funciones. Aquellos trabajadores que logran el mayor éxito comparten dos características fundamentales: se identifican con los objetivos de la empresa y mantienen un alto nivel de motivación. (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides, 2020)

Para que los trabajadores puedan realizar o desempeñarse de manera adecuada es necesario que desarrollen diferentes capacidades las cuales les ayuden a motivarlos; por otro lado, para poder pronosticar con mayor precisión las pruebas de selección que nos demuestren que existe un óptimo desempeño laboral es importante las pruebas aplicadas al inicio, logren pronosticar con la mayor precisión posible el futuro desempeño que tengan, sin embargo estas pruebas tienen una menor fiabilidad al momento de mostrar el nivel de motivación con la que los trabajadores se desempeñen o las acciones que estén predispuestos a realizar, sin embargo, aquellos individuos que posean los dos caracteres anteriores harán posible de que las empresas, instituciones u organizaciones puedan lograr las metas propuestas.

Por lo tanto, la variable de desempeño laboral se define como el conjunto de actividades y labores que se llevan a cabo por un individuo que labora en un determinado trabajo; el nivel en el que el trabajador ejecuta sus tareas designadas también muestra el desempeño de un trabajador las

cuales tienen efecto en la consecución de las metas establecidas, así como los objetivos planificados en la empresa determinada.

La variable de desempeño laboral se entiende como un conjunto de actividades y labores realizadas por un individuo en su trabajo. El nivel en que un trabajador lleva a cabo sus tareas asignadas es crucial, ya que este desempeño impacta directamente en el logro de metas y objetivos organizacionales. Para que los trabajadores se desempeñen de manera adecuada, es esencial que desarrollen diversas capacidades que los motiven. Estas capacidades pueden incluir habilidades técnicas, competencias sociales, y una actitud proactiva hacia el trabajo.

El desempeño laboral no solo se trata de ejecutar tareas, sino también de la calidad y la motivación detrás de esas acciones. La combinación de habilidades y motivación en los trabajadores es fundamental para el éxito organizacional, ya que estos individuos son más propensos a lograr las metas y objetivos planificados por la empresa.

- **Dimensiones del Desempeño Laboral:**

- 2.1.2.1. Confiabilidad**

Las dimensiones del trabajo o de los resultados del desempeño deben ser verificables y válidas, en el tiempo y en el espacio. Deben ser medibles y tener referencia de lo que se espera se lograría en el puesto y por el talento o capacidad de la persona. (Marchant, 2006, pág. 40)

La confiabilidad es importante ya que gracias a ella las dimensiones del trabajo y sus resultados se pueden verificar y validar en base al tiempo y espacio en el que se encuentre, todas esas dimensiones obtenidas deben ser medibles, referenciando a los posibles logros que se espera tener del personal que labora, así como también de sus capacidades y talentos.

La confiabilidad alude al nivel de exactitud de la estimación, ya que en el caso de que el instrumento se aplique más de una vez a un tema o elemento similar genera resultados similares.

Es el caso de una balanza o de un termómetro, los cuales serán confiables si al pesar o medir la temperatura en dos ocasiones seguidas, se obtienen los mismos datos. La confiabilidad se traduce en la esperanza firme que se tiene sobre algún acto, así como su presunción en eventos futuros. Puede determinarse la confiabilidad del procedimiento por el grado de acuerdo o concordancia entre mediciones realizadas en ocasiones diferentes, o por observadores diferentes. (Marchant, 2006, pág. 41)

De manera más detallada cuando se hace mención a la confiabilidad, se hace referencia a ese grado de precisión de las medidas, esto quiere decir si es que el instrumento utilizado se aplica reiteradas veces a un mismo individuo este debería tener una mayor similitud en los resultados. La confiabilidad también podría entenderse como aquella confianza que se tiene sobre alguna acción o evento futuro el cual necesita ser precedido; para poder determinar la confiabilidad se deben encontrar diversas coincidencias entre las mediciones que se realizan en tiempos distintos e incluso diferentes observaciones.

La confiabilidad del intervalo de búsqueda de fallas es crucial para la definición de actividades, planes y metas en una organización. Esta se centra en la coordinación de medidas que abarcan todas las funciones directivas, como mantenimiento, distribución, planificación, disciplina, gestión, desarrollo y control de las reglas organizativas. Desde una perspectiva de calidad, estas funciones permiten una distribución del trabajo eficiente y organizado, brindando oportunidades para fomentar la innovación tecnológica en nuevos modelos organizativos. Estos modelos comparten un enfoque de desempeño que impulsa la mejora continua en el sistema de desarrollo. Se destaca que la confiabilidad, en este contexto, evalúa la probabilidad de que la unidad de producto funcione de manera satisfactoria en un período de tiempo definido bajo condiciones específicas previamente establecidas. Además, valora el impacto del producto o

servicio ofrecido por la empresa, tanto en cantidad como en calidad, lo cual es esencial para satisfacer las necesidades del cliente y expandir la cuota de mercado. (Paez, 2022)

La confiabilidad en el contexto del desempeño laboral se refiere a la capacidad de un trabajador para realizar consistentemente tareas y responsabilidades con precisión y calidad a lo largo del tiempo. Un trabajador confiable demuestra una ejecución constante y fiable de sus labores, lo que contribuye a la consistencia operativa y al logro de estándares de calidad. La confiabilidad también está vinculada a la credibilidad del trabajador en el entorno laboral, generando confianza tanto entre los compañeros de trabajo como dentro de la organización. La evaluación de la confiabilidad proporciona una medida importante para entender la consistencia y la excelencia en la ejecución de las responsabilidades laborales, elementos fundamentales para el éxito individual y organizacional.

2.1.2.2. Disponibilidad

La disponibilidad se establece en distintos grados, en función de lo que expresamente se determine en el catálogo de puestos: máxima, media y mínima

- Disponibilidad en grado máximo, se aplicará a aquellos trabajadores que vengan obligados a realizar su prestación laboral debiendo adaptar su horario diario a las necesidades del servicio
- Disponibilidad en grado medio. Se aplicará a aquellos trabajadores que, en función de las necesidades del servicio, deban realizar, en su prestación laboral, de 30 a 50 tardes al año.
- Disponibilidad en grado mínimo. Se aplicará a aquellos trabajadores que vengan obligados a realizar, en su prestación laboral y en función de las necesidades del servicio, hasta 30 tardes al año. (MAD, 2006, pág. 424)

Cuando se hace mención al desempeño laboral también es importante tomar en

consideración a aquellos grados existentes en la disponibilidad, los cuales son : primero, la disponibilidad en grado máximo, este grado se llega aplicar a aquellos individuos que realizan sus labores obligadamente, lo que quiere decir que el horario que tenga el trabajador debe adaptarse al de su centro trabajo teniendo disponibilidad diaria a las necesidades de su institución; en segundo lugar, está la disponibilidad en grado medio, tal término se aplica para aquellos trabajadores que laboran entre 30 y 50 tardes durante todo el año; finalmente están aquellos trabajadores que tienen un grado de disponibilidad mínimo, lo que quiere decir es que tales trabajadores laboraran solo hasta 30 tardes durante todo el año, mostrando así una disponibilidad mínima a diferencia de las anteriores disponibilidades mencionadas.

La disponibilidad en el rendimiento laboral hace referencia a la habilidad de un trabajador para estar presente y cumplir con sus responsabilidades de manera regular y puntual en el entorno laboral. Esta noción abarca no solo la presencia física, sino también la disposición para llevar a cabo las tareas asignadas y mantener niveles adecuados de productividad durante el horario de trabajo acordado. Por lo general, una alta disponibilidad laboral se relaciona con un rendimiento efectivo, ya que contribuye positivamente al logro de los objetivos de la organización, en contraste, una baja disponibilidad puede tener un impacto negativo en la eficiencia y la productividad en el lugar de trabajo. (Barja, Valverde, Fiestas, & Aguilar, 2021)

El Orden Ministerial incluye dentro del concepto de disponibilidad aspectos que tienen que ver con el querer y también con el poder. Podrían distinguirse distintos tipos de disponibilidad: geográfica, temporal, salarial, en los desplazamientos, etc.; a continuación, se detallan siete áreas que abarcaría:

- Disponibilidad Geográfica: Referida al lugar más lejano donde la persona está dispuesta a trabajar. Habitualmente suele implicar un cambio de residencia, a no ser que no pueda o quiera trabajar en una ciudad distinta a la actual
- Disponibilidad en los desplazamientos: Referida al lugar más lejano al que el individuo está dispuesto a desplazarse de forma diaria para acudir al trabajo. En ocasiones la disponibilidad estará limitada por la existencia de medios de transporte (sino se dispone de carnet de conducir o de coche) y en otras del tiempo que esté dispuesto a emplear en los desplazamientos diarios.
- Disponibilidad Salarial: Se refiere al sueldo anual o mensual mínimo por el que cada persona está dispuesta a trabajar
- Disponibilidad sobre la estabilidad: Es decir, que tipos de contratos y con qué duración es aceptada y cuales no estaría dispuesto a aceptar
- Disponibilidad sobre categoría laboral: Referido a aquellas categorías laborales que el individuo está dispuesto a aceptar y cuáles no.
- Disponibilidad Ocupacional: Se refiere a las ocupaciones o puesto de trabajo que tienen ciertas condiciones y que un individuo, por sus características físicas o psicológicas personales (posee alguna discapacidad o alguna enfermedad que le lleva a rechazarles) no podría aceptar o simplemente no querría

Las combinaciones de querer y poder ofrecen información sobre la disponibilidad de un individuo de cara a la búsqueda de empleo o a aceptar o rechazar un puesto de trabajo. No querer o no poder son aspectos modificables, el primero a través de formación y la búsqueda de apoyos.

(García, 2004, pág. 278)

Por otro lado, cuando se hace mención a la disponibilidad se tiene que tomar en cuenta aspectos que tienen que ver con el poder y el querer de los trabajadores, donde dentro de esta disponibilidad se pueden ver por varios factores como tiempo, espacio, traslado, salario, entre otros, a continuación, se detallaran de mejor manera tales aspectos:

- Disponibilidad salarial, en este tipo de disponibilidad se toma en consideración a los sueldos o salarios anuales o mensuales, por los que están dispuestos a obtener los trabajadores, los cuales deben generar un beneficio tanto para el trabajador como para el centro de trabajo donde se labora.
- Disponibilidad ocupacional, en esta disponibilidad se hace referencia a los diferentes puestos de trabajo en los que los trabajadores puedan desempeñarse, dependiendo de sus condiciones físicas y psicológicas las cuales los podrían hacer más aptos frente a otros
- Disponibilidad sobre categoría laboral, en este ámbito se refiere a aquella disponibilidad que tienen los trabajadores para aceptar o no ciertas categorías laborales.
- Disponibilidad sobre estabilidad, básicamente en esta disponibilidad se ve la posibilidad que tienen los trabajadores para la duración de contratos que tienen y si estarían a aceptar o no el tiempo propuesto.
- Disponibilidad geográfica, en aquí se hace mención a aquella disponibilidad de los trabajadores para llegar a trabajar a zonas más lejanas de su lugar de residencia
- Disponibilidad en los desplazamientos, a pesar de que esta disponibilidad sea similar a la geográfica, su diferencia radica básicamente a la disposición de medios de transporte que tenga el trabajador para desplazarse a su centro de trabajo, tomando en consideración la distancia existente.

Todas aquellas disponibilidades que tengan los trabajadores, las cuales tienen que ver con

su capacidad de poder y quiere, hacen que un individuo tenga mayores posibilidades para que sea aceptado en algún puesto laboral, haciendo que posteriormente tenga un desempeño laboral óptimo y adecuado.

Como se expuso según diferentes autores la disponibilidad tiene diferentes grados y tipos lo cual hace que los trabajadores tengan desempeños laborales más óptimos, sin embargo, muchas veces una de las disponibilidades que más relevancia tienen en los centros de trabajo es la disponibilidad temporal, por tal motivo a continuación se detallara más acerca de ella. La disponibilidad temporal puede ser entendida como aquel atributo que poseen los individuos, lo cual es útil para poder disponer su tiempo en sus diferentes aspectos de la vida; en el contexto de un ámbito laboral, esta disponibilidad hace referencia a la prestación de hora que tienen los trabajadores para la jornada laboral , las cuales también necesitan de algunos factores externos , tal disponibilidad hace que el trabajo de los individuos se proyecten a futuro viendo sus potencialidades en este caso de disposición de tiempo.

La disponibilidad en el contexto del desempeño laboral se refiere a la disposición y capacidad de un trabajador para estar presente y cumplir con sus obligaciones laborales según lo requerido por la organización. Un trabajador disponible demuestra puntualidad, compromiso y flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes del trabajo, lo que contribuye a la continuidad operativa y a la eficiencia del equipo. La disponibilidad no solo implica cumplir con horarios establecidos, sino también estar preparado para asumir responsabilidades adicionales cuando sea necesario, mostrando una actitud proactiva y comprometida con el éxito de la organización. Evaluar la disponibilidad proporciona información clave sobre la capacidad del trabajador para contribuir de manera constante y flexible a los objetivos organizacionales.

2.1.2.3.Productividad

La productividad puede caracterizarse como "la especialidad de tener la opción de hacer, producir o seguir desarrollando mano de obra y productos". En términos financieros básicos, es una proporción típica de la productividad de la creación. Se comunica como la proporción de las fuentes de datos utilizadas en marcha a sus resultados. La productividad completa puede lograrse entonces pensando en todas las fuentes de información y los resultados mientras se determinan la medida de eficiencia. En el momento en que se deducen las fuentes de datos completas de los resultados totales de un ciclo de creación, se obtiene el ingreso total producido en la interacción de la creación. El desempeño productividad de una organización depende generalmente de la eficiencia, por lo que también lo hace el desempeño productivo de un país. Esto, por lo tanto, se convierte en mayores beneficios, que por lo general es el objetivo esencial de cualquier organización.

En 1957, Robert Solow hizo su famosa descripción de las fuentes de productividad utilizando la expresión "cambio técnico" y enumeró elementos tales como aceleraciones, desacelerones y niveles de alfabetización como algunas de las fuentes de productividad. Han surgido varias descripciones de fuentes de productividad diferentes, algunas de las cuales nombran la innovación, inversiones, habilidades, competencia e iniciativa como fuentes de productividad. Estas cinco fuentes son las mayores conductoras de productividad en cualquier escenario económico. Vamos a verlas más de cerca:

- Innovación se refiere al arte de aprovechar nuevas ideas, tales como tecnologías, productos nuevos o incluso formas nuevas de hacer cosas.
- Inversión se refiere al capital físico, incluyendo, pero no limitado a, maquinaria y equipamiento.

- La competencia crea un entorno que asegura que las empresas más eficientes obtengan los mejores recursos y los incentivos necesarios para impulsar el crecimiento.

Iniciativa se refiere al acto de aprovechar nuevas oportunidades por parte de compañías nuevas y existentes. (Nemur, 2016)

Hablar de productividad, como lo señalan los autores implica hablar de la capacidad de crear o generar algo, ya sea un bien o servicio, lo cual, en términos económicos, implicaría una eficiencia en la producción. La productividad como tal podrá ser alcanzada siempre y cuando pueda ser medida en base a las entradas y salidas de su producción; en el ámbito del desempeño laboral tal proceso productivo depende de la productividad desempeñada por los trabajadores, lo cual consecuentemente generará más ganancias y mayores metas cumplidas dentro de la empresa.

Para definir la productividad necesitamos entender que aún con la tecnología más desarrollada en los procesos, y con el equipo más sofisticado en informática, no puede activarse la productividad si no hay participación coordinada de toda la gente involucrada, en la creación de bienes y servicios. Lo individual es muy limitado en la alta productividad. Desde un director general de empresa o el presidente de un país, hasta el trabajador más modesto de una organización, todos dependen del trabajo en equipo. La productividad sustentable es de conjunto como sistema. El éxito productivo se da en grupos, los resultados dependen sin excepción de articular a todos los recursos involucrados, incluyendo por supuesto a los humanos todos deben estar integrados, para lograr optimizar la rapidez. Integración implica saber simplificar lo complejo para conseguir con facilidad los resultados. En los procesos de transformación para fabricar o crear objetos, la productividad siempre está afectada por la eficiencia, como ya hemos visto, la eficiencia es una optimización de los recursos disponibles. La productividad puede definirse como lo producido en un tiempo; en el lenguaje empresarial es la producción del número de objetos en un tiempo;

también puede medirse la velocidad de creación intelectual, como rapidez de creación. La productividad se realiza por medio del trabajo en equipo en un tiempo; con la potencia también se hace trabajo en un tiempo. Entonces puede analizarse que la productividad y la potencia, son similares, lo único que la diferencia es que la primera mide la velocidad de transformación de un sistema, que involucra a seres humanos, recursos naturales y artificiales; y la segunda se utiliza para medir la potencia física, en unidades de energía.

La productividad en el contexto del desempeño laboral se refiere a la eficiencia y eficacia con la que un trabajador lleva a cabo sus tareas y contribuye a los objetivos organizacionales. Un trabajador productivo logra un equilibrio óptimo entre la cantidad y la calidad del trabajo, maximizando la utilización de recursos y generando resultados tangibles. La productividad no solo se centra en la rapidez con la que se completan las tareas, sino también en la capacidad de generar un impacto significativo y contribuir de manera sostenible al éxito de la organización. Evaluar la productividad proporciona una medida cuantitativa y cualitativa del rendimiento laboral, siendo esencial para la toma de decisiones estratégicas y la identificación de áreas de mejora tanto a nivel individual como organizacional.

2.2. Marco conceptual

- **Clima organizacional:** El entorno organizacional constituye el ambiente único de cada entidad, creado y percibido individualmente a través de las interacciones sociales en la estructura organizativa. Este se manifiesta en diversas variables como metas, motivación, liderazgo, control y toma de decisiones, reflejándose también en la participación, satisfacción y nivel de eficiencia en las tareas laborales. (Márquez & Cardoso, 2023)
- **Liderazgo:** El liderazgo en una empresa es demostrar que puede despertar, motivar, guiar y dirigir a todos los trabajadores o socios, así como tener un sueño que todos conozcan y

saber hasta dónde tienen que llegar como asociación u organización. (Dessler, 2009)

- **Motivación:** La motivación dentro de las organizaciones o asociaciones es el impulso primario que ayuda o lleva al individuo a continuar con un objetivo particular en mente, es decir, que comienza una conducta prevista y anticipada. Este empuje a la actividad al asociado de una manera interior en los ciclos psicológicos del trabajador, ayudando a la cabeza de la reunión y en consecuencia la organización o asociación que tiene un lugar, llegando a ser eufórico y feliz donde trabaja, ya que cumple con los objetivos establecidos. (Chiavenato, 2008)
- **Comunicación:** En la asociación o la organización, la comunicación consiste en dividir los datos entre al menos dos personas o reuniones para llegar a una comprensión normal superior. La comunicación es también un esfuerzo humano que se ocupa de incorporar a las personas y a los grupos. Además, si no hay comunicación no habrá una comprensión típica. (Jones & George, 2010)
- **Toma de decisiones:** Es el ciclo por el que se decide entre opciones o formas de abordar diferentes circunstancias de la vida en diversos ámbitos: en el trabajo, la familia, la nostalgia, los negocios, etc. La dirección consiste esencialmente en elegir una opción entre las accesibles, para ocuparse de un asunto actual o previsto (en cualquier caso, cuando no hay un choque latente). (Chiavenato, 2008)
- **Planificación:** La planificación cumple dos propósitos principales en las organizaciones: el protector y el afirmativo. El propósito protector consiste en minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada. El propósito afirmativo de la planificación consiste en elevar el nivel de éxito organizacional. Un propósito adicional de

la planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones. (Monagas, 1996)

- **Satisfacción laboral:** Es fundamental que los jefes conozcan a su personal, lo que les permitirá no sólo tomar las mejores decisiones para un desempeño laboral inmejorable, sino también actuar con la capacidad de mejorar constantemente el rendimiento laboral. (Chiavenato, 2008)
- **Organización:** El origen de la organización empresarial se define a partir de las progresiones que describen los nuevos años; las asociaciones a la luz de la información, la innovación de datos y los sectores empresariales mundiales, para trabajar en grupos de información. La organización es así un marco natural sumergido en un clima poco amigable con el que se comercia energía, materia, datos y dinero, es decir, la organización es un marco socio-especializado abierto, que tiene ciclos de entrada (insumos), salidas (productos) y de crítica o retorno para cambiar el marco actual, en estructura, actividad, capacidad o razón, permitiendo su perdurabilidad en el tiempo, sin perjuicio de ciclos interiores de readaptación, desarrollo y auto reparación, que le permiten interrelacionarse satisfactoriamente con un clima. (Velasquez, 2007)
- **Clima laboral:** Es sobre todo una "cualidad" del clima de una empresa, que es capaz por sus individuos y repercute en su manera de comportarse, es decir, los valores como referencia social están disponibles en la manera específica por la que se forma la manera de comportarse y las actividades de las personas. (Tagiuri, 1968)
- **Desempeño Laboral:** Es la destreza mostrada por el trabajador mientras realiza su trabajo, que es importante en las organizaciones, por lo tanto, se convierte en una ventaja para las organizaciones en estos días. (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020, pág. 110)

- **Confiabilidad:** Se refiere al nivel en el que una prueba de selección proporciona resultados consistentes. La confiabilidad revela el grado de confianza en una prueba. Si una prueba tiene poca confiabilidad, su validez como pronosticador también será poca. Sin embargo, la existencia de confiabilidad por sí misma no garantiza la validez de la prueba. (Noe & Wayne, 2005, pág. 173)
- **Disponibilidad:** La disponibilidad laboral es uno de los determinantes más importantes de la empleabilidad (posibilidades de encontrar/mantener empleo) de una persona. (Ministerio De Educación y Ciencia, 2005, pág. 631)
- **Productividad:** La productividad es una capacidad de producción o creación, y tiene un costo por tiempo de operación, para crear riqueza y beneficios. La productividad también se puede interpretar como un nivel de actuación, individual, empresarial, institucional y como país. (Lopez, 2013, pág. 17)

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. Antecedentes internacionales

Lopez (2021) en su tesis titulado “*Clima organizacional y desempeño laboral propuesto metodológica para la Universidad Politécnica Salesiano Sede Guayaquil*”, tesis de Maestría de la Universidad Politécnica Salesiano, Ecuador. Tuvo como objetivo: Determinar la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad ya descrita anteriormente. La investigación tiene un alcance descriptivo y es de diseño transversal este es un tipo de investigación que observa y analiza datos en un lapso de tiempo, la técnica utilizada fue la encuesta. La población es el personal administrativo operativo de la UPS sede Guayaquil con sus dos campos (Centenario y María Auxiliadora) de 55 personas. La muestra está conformada por 51 trabajadores, el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach fue de 0.948 muy

cercano a 1 esto indica que dichos datos son muy confiables para su análisis. La síntesis general de la investigación fue la siguiente; se resuelve que el clima organizacional impacta directa y enfáticamente al desempeño laboral del personal de autoridad de la UPS Guayaquil, se resolvió que la comunicación impacta directa y decididamente al desempeño laboral del personal de regulación de la UPS Guayaquil. En general, se puede decir que el clima organizacional es significativo en el avance del desempeño laboral. Se trata de una relación positiva que pretende que, asumiendo que el clima organizacional aumenta, el desempeño laboral del personal directivo y administrativo de la UPS Guayaquil igualmente se incrementa.

Paredes y Quiroz (2021) en su trabajo denominado “Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados”, se estableció como objetivo de investigación determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las principales Cadenas Ecuatorianas de Supermercados. A nivel metodológico, el trabajo fue aplicada, cuantitativa, no experimental de diseño transversal, correlacional. La población estuvo compuesta por 26.072 personas que laboran en las tres principales cadenas de supermercados del Ecuador, la muestra fue de 379 trabajadores de las tres principales cadenas comerciales. En síntesis, los resultados positivos indican que las principales cadenas de supermercados en Ecuador son conscientes de la necesidad de establecer un clima organizacional propicio para sus asociados, teniendo como objetivo primordial el logro de un desempeño excepcional. En la búsqueda del cumplimiento de sus objetivos comerciales y financieros, han integrado sistemas tecnológicos y mecánicos que agilizan la ejecución de tareas específicas, lo que redundo en resultados favorables para el grupo en su conjunto. Sin embargo, la satisfacción y el progreso del activo más valioso de una organización -sus colaboradores- son primordiales.

Cacua y Sicard (2018), en su investigación intitulada “El clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general”, planteo como objetivo de investigación establecer el grado en el que se relaciona el clima organizacional con las condiciones del ambiente laboral. Metodológicamente, el trabajo se desarrolló bajo un diseño no experimental y nivel correlacional. La población estuvo conformada de 200 trabajadores de distintos sectores productivos como energético, educativo, salud, financiero, construcción, etc. Los resultados más resaltantes de la investigación evidenciaron que los niveles de bienestar y condiciones de trabajo son buenos, existiendo además una correlación optima entre el clima organizacional y el bienestar laboral general. Finalmente, la investigación arrojó aportes para el desarrollo de la psicología del trabajo y las organizaciones en el campo aplicado y a su vez genera una propuesta para futuras investigaciones.

2.3.2. *Antecedentes nacionales*

Valderrama (2019) en su tesis titulada “*Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Sanagoran-2017*”, tuvo como objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sanagoran durante el año 2017. Esta investigación fue de tipo no experimental, correlacional y transversal. Como instrumento se utilizó dos cuestionarios una para cada variable en estudio, se realizó la prueba de confiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach el cual indica que la confiabilidad es buena, para el procesamiento de datos se utilizó el software versión SPSS v.24. La población de estudio estaba compuesta por los trabajadores de la comuna distrital ya descrita, 70 especialistas, y se consideró la muestra censal ya que era una población pequeña. Se llegó a las siguientes conclusiones: se resolvió que el impacto del clima organizacional inmediatamente bajo y excepcionalmente enorme

en el desempeño laboral del personal. Con el coeficiente de relación de Spearman $r=0,352$, (directo bajo), con un $p=0,003$; inferior al nivel de significancia estándar $\alpha=0,01$, de esta manera, se acepta la hipótesis del estudio. Se comprobó que el nivel de progreso de las dimensiones del clima organizacional. Se determinó que el nivel de progresión de las dimensiones de la variable clima organizacional de los trabajadores administrativos están dadas de la siguiente forma: la auto realización de nivel regular con un 68,6%, el nivel regular de las condiciones laborales con el 51,4%, el nivel malo de la supervisión con el 60%, y el nivel óptimo de la comunicación con el 68,6%. Se determinó que el nivel de avance de las dimensiones del desempeño laboral del personal administrativo, fueron determinadas de la siguiente forma: responsabilidad a un nivel estándar con un 77,1%, trabajo en equipo a nivel estándar 74,3%, mientras tanto, las habilidades y comunicación de niveles buenos con un 48,6% respectivamente.

Laura (2018) en su tesis titulada “*Clima Organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román 2014*”, tuvo como objetivo: Establecer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la entidad ya identificada en el estudio. Esta investigación se desarrolló bajo el diseño transversal, tipo no experimental y correlacional, así mismo se utilizó como instrumento para recopilación de la información la encuesta. La población de estudio estuvo integrada de 378 trabajadores (ambos géneros, contratados y nombrados), la muestra estuvo compuesta por un total de 193 trabajadores. Se llegó a las siguientes conclusiones: el clima organizacional se encontró que tiene una relación significativa y muy buena con el desempeño laboral de los trabajadores de la comuna provincial de San Román-Puno. Las consecuencias del examen muestran que la cultura organizacional llevada a cabo por los especialistas es regular en dicha municipalidad, en otras palabras, el nivel más notable del personal que trabaja en la municipalidad, considera que la cultura organizacional

en su lugar de trabajo es habitual, predominantemente debido a la rebeldía con las directrices de bienestar y sus privilegios de trabajo. Las consecuencias del estudio muestran que el ambiente laboral practicado por los especialistas es habitual y ominoso en dicha municipalidad, es decir, el nivel más notable de los profesionales que trabaja en la municipalidad califica el clima organizacional como regular y negativo, fundamentalmente por un espacio de trabajo desfavorable y una administración normal.

Chunga (2018), en su investigación denominada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión-Sechura-2018”, planteó como objetivo principal de investigación establecer una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Respecto a la metodología, el presente trabajo se desarrolló bajo un tipo no experimental, de alcance correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 40 trabajadores, de los cuales la muestra se constituyó por 36 trabajadores. Los resultados indican una fuerte correlación positiva entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral ($r=0.871$). El 75.8% de la variabilidad en el desempeño laboral se explica por el clima organizacional. En general, un mejor clima organizacional se relaciona con un rendimiento laboral superior en la Municipalidad Distrital de Bellavista.

2.3.3. *Antecedentes locales*

Chacón y Hermoza (2023), en su investigación denominada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de una Corporación en Cusco – 2022”, planteó como objetivo de investigación evidenciar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una corporación. La investigación fue de tipo aplicada, nivel correlacional y de diseño no experimental, asimismo, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. La población de estudio estaba compuesta por 25

trabajadores de la corporación Khallpa Inversiones S.A.C. y Biera Ingeniería y Construcción Sociedad Anónima Cerrada. Los resultados revelaron que el clima laboral es evaluado como regular por el 52% de los encuestados, mientras que el desempeño laboral es considerado bueno por el 48%. La mayoría de los participantes indicaron que el ambiente de trabajo suele influir en sus valores personales y en el comportamiento de los trabajadores. En consecuencia, se llega a la conclusión de que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en una corporación en Cusco en el año 2022 (significancia bilateral menor a 0.00 y coeficiente de correlación de Spearman de 0.705). Además, se observa que esta relación es positiva, moderada y fuerte.

Miranda y Palacios (2022), en su trabajo denominado “Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la Empresa “INVERSIONES MUYA S.A.C” de la Ciudad del Cusco- Perú 2022”, estableció como propósito de estudio determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. A nivel metodológico, el trabajo fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional, el diseño de esta investigación fue no experimental. La población y la muestra fueron de 50 trabajadores. Los resultados más resaltantes de la investigación evidenciaron que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa "Inversiones Muya S.A.C" en la ciudad del Cusco, Perú, durante el año 2022. En otras palabras, se valida la hipótesis alterna con un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior al umbral de 0.05. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula, indicando que a medida que mejora el clima organizacional en la empresa, también mejora el desempeño laboral.

En el estudio de Choque (2018) titulado “*Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Camanti*”, tuvo como objetivo:

Establecer la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la entidad ya identificada. El estudio fue abordado a partir del diseño no experimental y tipo descriptivo-correlacional, se realizó la técnica de la evaluación psicosomática por medio de encuestas haciendo uso de la escala de medición de Likert aplicando cuestionarios, la validación de instrumentos se estableció mediante juicio de expertos, la población estuvo constituido por todos los trabajadores de la Municipalidad Camanti aproximándose a 65 trabajadores, por ser una población posible a tratar la muestra está conformada por el 100% de los trabajadores. La conclusión, el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores administrativos en la entidad pública bajo estudio están relacionadas significativamente. El indicador que influye de forma más notable sobre la variable clima organizacional es la dimensión condiciones laborales dentro del indicador de herramientas, lo que nos conlleva a deducir que el personal administrativo tiene un buen clima laboral al contar con todos los materiales adecuados para su desempeño. El indicador que influye más sobre el desempeño laboral se trata de la dimensión significancia de la tarea, dentro del indicador responsabilidad laboral, lo que nos conlleva a deducir que el colaborador administrativo de la entidad pública en mención, tiende a ser muy responsable en su trabajo.

CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

H.E.1: Los métodos de mando se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021., en el proceso del año 2021.

H.E.2: Las fuerzas de motivación se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021., en el proceso del año 2021.

H.E.3: El proceso de comunicación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021., en el proceso del año 2021.

H.E.4: El proceso de influencia se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021., en el proceso del año 2021.

H.E.5: La toma de decisiones se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021., en el proceso del año 2021.

H.E.6: La planificación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021., en el proceso del año 2021.

H.E.7: El proceso de control se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021., en el proceso del año 2021.

H.E.8: Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021., en el proceso del año 2021.

3.2. Identificación de variables e indicadores

Variable independiente

Clima organizacional

Dimensiones

- Métodos de mando
- Fuerzas motivacionales
- Proceso de comunicación
- Proceso de influencia
- Toma de decisiones
- Planificación
- Proceso de control
- Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento

Variable dependiente

Desempeño laboral

Dimensiones

- Confiabilidad
- Disponibilidad
- Productividad

3.3. Operacionalización de variables

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE TRÁNSITO, VIALIDAD Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO-2021				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1 CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Likert & Gibson (1986) como se citó en García (2009), el clima organizacional es el término utilizado para describir el diseño mental de las organizaciones. El clima es la inclinación, el carácter o el carácter de la circunstancia actual de la organización, es una naturaleza generalmente perseverante del clima interior de una asociación experimentada por sus individuos, impacta en su manera de comportarse y	El clima organizacional se define operacionalmente como la configuración psicológica que caracteriza la atmósfera mental de una organización. Este concepto se manifiesta a través de diversas dimensiones, tales como métodos de mando, fuerzas de motivación, proceso de comunicación, proceso de influencia, toma de decisiones, planificación, proceso de control, y objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. Estas dimensiones representan elementos clave que influyen en la percepción y experiencia de	Métodos de mando	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Confianza • Libertad
			Fuerzas de motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración personal • Recompensa • Castigo • Satisfacción
			Proceso de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de imagen institucional • Comunicación interpersonal
			Proceso de influencia	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del personal por los supervisores • Amistad
			Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de trabajo • Conocimientos
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de fijación de objetivos o directrices • Responsabilidad

	puede representarse en relación con los aspectos positivos de una disposición específica de cualidades o propiedades de la empresa. (pág. 47)	los trabajadores en su entorno laboral. Para medir estas dimensiones, se utilizará una escala de Likert, una herramienta que permite a los participantes expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones relacionadas con cada una de las dimensiones mencionadas, ofreciendo así una evaluación cuantitativa del clima organizacional en función de estos aspectos psicológicos y operativos, por lo que, tomaremos en cuenta la teoría mencionada según Likert y Gibson.	Proceso de control	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos informales • Evaluación del comportamiento
			Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Actitud
VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL	Se caracteriza por ser cualquier metodología que incorpore: la confiabilidad,	El desempeño laboral es considerado como la forma en la que los trabajadores desarrollan	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Desempeño • Presión laboral • Cumplimiento de metas

	<p>la disponibilidad, y la productividad de los trabajadores para persuadirlos de que superen las carencias en su presentación o que sigan rindiendo a un nivel decente. (Dessler, 2001)</p>	<p>la confiabilidad y disponibilidad para mejorar su productividad. Dichas dimensiones se medirán mediante una escala de Likert.</p>	<p>Disponibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud hacia el trabajo • Comportamiento organizacional • Comunicación interpersonal • Amabilidad y cordialidad
			<p>Productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condición y ambiente de trabajo • Grado de satisfacción

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

La presente investigación se llevó a cabo en la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cusco, dicha gerencia se encuentra ubicada en la Avenida 28 de julio-Quinto paradero de Ttio, distrito de Wanchaq, provincia y región del Cusco.

Geográficamente, las instalaciones de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte se encuentran localizadas en las siguientes coordenadas geográficas: 13° 31' 58.68" Sur y 71° 57' 21.45" Oeste, con una altitud de 3315 m.s.n.m.

Figura 1

Ubicación geográfica de las instalaciones de la Gerencia de Tránsito, Viabilidad y Transporte



Fuente: Google Earth 2021

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. *Tipo de investigación*

La presente investigación se desarrolló por intermedio del tipo analítico debido a que se analizó independientemente las variables en estudio para posteriormente encontrar la relación entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cusco en el transcurso del año 2021.

Los estudios analíticos lo que busca es encontrar el grado de relación existente entre los factores o variables de investigación en un evento ocurrido con la única finalidad que se adquiera mayor conocimiento del evento ocurrido; más que solo la descripción del fenómeno ocurrido. (Hurtado, 1998)

4.2.2. *Enfoque de investigación*

En la presente investigación el enfoque utilizado fue el cuantitativo, debido a que la información recolectada para demostrar las hipótesis planteadas se analizó estadísticamente basado en el software SPSS -V.26. Este tipo de enfoque es apropiado para la presente investigación porque permitió medir y cuantificar de manera precisa la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Al utilizar herramientas estadísticas, como escalas de Likert para medir las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, se obtuvieron datos cuantificables que facilitan el análisis y la identificación de patrones. Esto es esencial para lograr una comprensión objetiva y numérica de la correlación entre las variables en cuestión. Además, el enfoque cuantitativo puede proporcionar resultados generalizables, permitiendo inferencias más amplias sobre la población en estudio. En el contexto de esta investigación, la naturaleza cuantitativa sería beneficiosa para obtener datos precisos y evaluables que respalden las conclusiones sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la mencionada gerencia.

“El enfoque cuantitativo utiliza el surtido de información para probar las hipótesis planteadas, si las hay, a la luz de la estimación matemática y el examen medible, para exponer las formas de comportamiento y comprobar las teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.1.1. Nivel de investigación

Correlacional: La investigación "clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco-2021" es correlacional porque este diseño permite explorar la relación natural entre el clima organizacional y el desempeño laboral sin intervenir directamente en el entorno laboral. Al emplear técnicas estadísticas adecuadas, se puede identificar la fuerza y dirección de la relación, proporcionando una comprensión valiosa para la gestión organizacional sin la necesidad de manipulación directa de variables. Este enfoque es ético, práctico y ofrece información útil para el diagnóstico, la validación de hipótesis y la identificación de áreas de mejora en la gerencia, orientando estrategias efectivas de gestión y desarrollo del personal.

Mediante el nivel correlacional se consiguió bosquejar la relación entre la variable “clima organizacional” y la variable “desempeño laboral” presente en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cusco en el transcurso del año 2021.

Desde el punto de vista de Hernández, Fernández y Baptista (2014) la razón de ser de los estudios correlacionales es decidir la relación o el nivel de relación entre al menos dos variables, clases o factores en un ejemplo o escenario concreto (...). La exploración correlacional tiene, en cierto modo, un valor lógico, aunque a medias, ya que la realidad de darse cuenta de que dos variables o factores están conectados proporciona datos ilustrativos concretos. (pág. 93)

4.2.3. *Diseño de la investigación*

En cuanto al diseño de la investigación se empleó un diseño no experimental debido a que no se realizó ningún cambio intencionado en las variables de estudio por parte del investigador, más al contrario solo se logró obtener la observación de los eventos o fenómenos ocurridos en un periodo de tiempo determinado, es decir, solo se describió y analizo exhaustivamente el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

El enfoque metodológico trabajador en esta investigación es de carácter no experimental, siguiendo la orientación propuesta por Hernández et al., (2014) en este tipo de estudio no experimental, las variables en análisis se mantienen sin alteraciones deliberadas, y en lugar de modificar las variables independientes con el propósito de evaluar su influencia sobre otras variables, se enfoca en la observación de fenómenos en su entorno natural o contexto habitual durante el período de estudio. Esta aproximación permite un análisis más efectivo de los procesos y comportamientos objeto de investigación.

4.2.4. *Línea de investigación*

La presente investigación se enmarca en la línea de investigación denominada "Ciencias Sociales, Económicas y Humanidades - CEH," perteneciente a la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la UNSAAC. La elección de esta línea de investigación se fundamenta en el análisis de la relación entre el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco y el desempeño de los trabajadores en dicha entidad.

De acuerdo a Bernal (2015), Numerosas instituciones académicas de nivel universitario disponen de centros especializados en los cuales se fomenta y profundiza en áreas de investigación específicas dentro de disciplinas como las Ciencias Sociales, Económicas y Humanidades. Estos centros de investigación desempeñan un papel crucial al

proporcionar el entorno y los recursos necesarios para llevar a cabo estudios avanzados y proyectos que contribuyen al enriquecimiento del conocimiento en estos campos del saber. En tales instituciones, se fomenta la colaboración entre investigadores y estudiantes, promoviendo así un ambiente propicio para el avance y la innovación en estas áreas del saber, lo que a su vez beneficia a la comunidad académica y a la sociedad en general.

4.2.5. Unidad de análisis

La unidad de análisis de la investigación recayó en cada uno de los trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco. Pues, la información relevante se obtuvo directamente de dichos trabajadores de la entidad mencionada.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la unidad de análisis hace referencia a quienes van a ser medidos, en otras palabras, los participantes o casos a quienes en última instancia se tendrá que aplicar el instrumento de medición” (pág. 183).

4.3. Población de estudio

Para la presente investigación, se seleccionó como población de estudio a un total de 120 trabajadores pertenecientes a las áreas de despacho de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco durante el año 2021. Esta elección se basa en la relevancia de estas áreas en el funcionamiento de la entidad, ya que el despacho desempeña un papel crucial en la coordinación y gestión de actividades relacionadas con el tránsito y el transporte. La selección de esta población específica permite enfocarse en un grupo homogéneo de trabajadores que comparten responsabilidades y contextos laborales similares, lo cual es fundamental para obtener resultados significativos y representativos de la dinámica organizacional en cuestión. Asimismo, el periodo temporal establecido (2021) proporciona una instantánea específica, permitiendo analizar el clima organizacional y el desempeño laboral en un contexto temporal específico y relevante para la investigación.

Como plantea Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la población de una investigación se refiere al conjunto de individuos, objetos u otros que contengan las mismas características para su análisis correspondiente” (pág. 174).

4.4. Tamaño de la muestra

Desde el punto de vista de Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La muestra se refiere a un subconjunto de la población sobre el que se recoge información, y que debe estar exactamente caracterizado y delimitado de antemano, y debe ser ilustrativo de la población objeto de estudio.” (pág. 173).

La cuantificación de la muestra requerida en el presente trabajo de investigación se determinó mediante la siguiente ecuación estadística para una población conocida y/o finita:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z α = Nivel de confianza al 95%, por lo tanto, el valor de: Z α = 1.96

p = Probabilidad de ocurrencia del fenómeno, por lo tanto, el valor de: p = 0.5

q = Probabilidad de ausencia del fenómeno, por ende, el valor de: q = 1- p = 1- 0.5 = 0.5

e = Margen de error del 5% o su equivalente igual 0.05

Entonces, Reemplazando los datos en la fórmula muestral:

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (120 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{115.248}{1.2579}$$

$$n = 91.61 \equiv 92$$

La elección de una muestra de 92 trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, distribuidos entre las Subgerencias

de Regulación de Transportes y Circulación de Tránsito, se considera pertinente por varias razones. Este tamaño de muestra garantiza representatividad, precisión estadística y eficiencia en la investigación. Al detallar la distribución, se encuestó a 50 trabajadores de la Subgerencia de Regulación de Transportes y a 42 de la Subgerencia de Circulación de Tránsito. Esta segmentación se hizo de acuerdo con la cantidad total de trabajadores en la gerencia, que es de 120, y refleja la proporción de trabajadores en cada subgerencia. La elección de asignar una muestra ligeramente más alta a la Subgerencia de Regulación de Transportes se basa en la consideración de que hay más trabajadores en esa área específica. Esta distribución estratégica permite realizar análisis más específicos y detallados, facilitando la identificación de posibles variaciones en la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral entre las dos subgerencias. Además, esta elección de tamaño de muestra se ajusta a los recursos disponibles y asegura la relevancia práctica de la investigación para la toma de decisiones en la gerencia estudiada.

4.5. Técnicas de selección de muestra

La técnica para seleccionar a los trabajadores conformantes de la muestra se estableció mediante el muestreo de tipo probabilístico y dentro de esta mediante el muestreo aleatorio simple (MAS), debido a que se manejó el registro de todos los trabajadores que forman parte del despacho de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “En la selección de muestra probabilística, los componentes o elementos de la población tienen una probabilidad o verosimilitud similar de recaer en la muestra y se obtiene caracterizando las cualidades de la población, a través de un muestreo aleatorio simple.” (pág. 175).

4.6. Técnica e instrumento de recolección de información

- **Técnicas:**

Revisión documental: Mediante esta técnica se desarrolló la recopilación de la información requerida en base a libros, artículos, tesis, revistas científicas, documentos webs. (Google Académico, Renati, La Referencia, Dialnet, Scielo, etc.)

Encuesta: Por intermedio de la encuesta se recopiló toda información directa de los trabajadores de la gerencia en estudio, y con ella se usó una escala Likert para de esta manera poder realizar una medición de las variables de la investigación.

- **Instrumento:**

Cuestionario: En el cuestionario se consideró un conjunto de interrogantes involucradas con las variables, dimensiones e indicadores de la investigación, además cabe recalcar que fue elaborado en base a una escala de Likert (con una puntuación del 1 al 5) para de esta manera facilitar el análisis de las variables de la investigación.

Es decir, se formuló y/o elaboró un cuestionario de preguntas cerradas y el cual fue aplicado a los trabajadores tomados en cuenta en la muestra, la aplicación del cuestionario se realizó de manera presencial (visita personalizada) previa capacitación o información del estudio a los respectivos trabajadores. Una vez recopilada la información requerida se procedió a su respectivo procesamiento y análisis de datos. Para facilitar el acopio de la información se brindó una copia impresa del cuestionario, lapiceros y una cámara fotográfica para enmarcar o grabar el trabajo de campo.

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Con la finalidad de procesar los datos recopilados de manera adecuada se hizo uso del paquete estadístico SPSS V.26 y por intermedio de la misma se realizó un análisis representativo de los datos. Posterior a ello se obtuvo los gráficos y tablas necesarias de acuerdo a los objetivos planteados en la pesquisa, y las mismas tuvieron que ser sometidas a interpretaciones o apreciaciones según cada caso.

El software SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) es considerado

como un software de carácter estadístico e informático que tiene bastante utilidad en las investigaciones de ciencias aplicadas y sociales, además de las empresas dedicadas a la investigación de mercado, este software es utilizado para poder retener y así analizar los datos para posteriormente realizar tablas y gráficas con data compleja; este programa es conocido dado que tiene la capacidad de procesar grandes cantidades de datos, además de ello puede llevar a cabo el análisis de texto y otro tipo de formatos.

4.8. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

En el presente estudio investigativo la relevancia de verdad o falsedad de las hipótesis planteadas o denominado como hipótesis del investigador e hipótesis teórica, llegaron a ser comprobadas mediante las pruebas estadísticas previstas en la investigación. Tal como se describió en el apartado de las hipótesis planteadas en la investigación, dichas hipótesis siguen una estructura de correlación o relación, por lo tanto, para su comprobación se recurrió a las pruebas estadísticas tales como; la prueba normalidad (si el conjunto de datos sigue una distribución normal u otra) y Rho de Spearman (intensidad y sentido de la relación existente entre las variables).

Como explica Sampieri, Fernández y Baptista (2014) “Las hipótesis en el enfoque cuantitativo, se someten a prueba estadística cuando se implementa un diseño de estudio, se recolectan la información ya sea con uno o dos instrumentos de medición, para posteriormente analizarlas e interpretarlas los mismos datos tomados en cuenta” (pág. 117).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación y fiabilidad del instrumento

5.1.1. Presentación del instrumento

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario de la investigación

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Métodos de mando	Liderazgo	1,2,3
		Confianza	
		Libertad	
	Fuerzas de motivación	Valoración personal	4,5,6,7
		Recompensa	
		Castigo	
		Satisfacción	
	Proceso de comunicación	Gestión de imagen institucional	8,9
		Comunicación interpersonal	
	Proceso de influencia	Reconocimiento del personal por los supervisores	10,11
Amistad			
Toma de decisiones	Grupos de trabajo	12,13	
	Conocimientos		
Planificación	Sistema de fijación de objetivos o directrices	14,15	
	Responsabilidad		
Proceso de control	Grupos informales	16,17	
	Evaluación del comportamiento		
Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	Desempeño	18,19	
	Actitud		
Desempeño laboral	Confiabilidad	Responsabilidad	20,21,22,23
		Desempeño	
		Presión laboral	
	Disponibilidad	Cumplimiento de metas	24,25,26,27
		Actitud hacia el trabajo	
		Comportamiento organizacional	
		Comunicación interpersonal	
	Productividad	Amabilidad y cordialidad	28,29
		Condición y ambiente de trabajo	
		Grado de satisfacción	

Fuente: Elaboración propia

Mediante la tabla N°1, se muestra la distribución de las preguntas e ítems del cuestionario utilizado en el proceso de la recolección de datos, la distribución fue realizado por indicadores, dimensiones y variables respectivamente considerados en la investigación. El total de ítems es igual a 29 interrogantes valorados según la siguiente escala: Nunca=1, Rara vez=2, A veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5.

5.1.2. *Fiabilidad del instrumento de la investigación*

Tabla 2

Fiabilidad del instrumento

Variable	Numero de ítems	Alfa de Cronbach
Clima organizacional	19	0.852
Desempeño laboral	10	0.802

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N°2, concerniente a la fiabilidad del instrumento utilizado en la investigación, para el clima organizacional el valor de Alfa de Cronbach alcanzó el valor de 0.852 es así que la misma está considerado dentro de lo fiable para su posterior procesamiento de los datos; de la misma forma para el desempeño laboral el valor de Alfa de Cronbach es igual a 0.802 por lo que dicho valor también considera como fiable para el proceso de análisis de la información perteneciente a la variable desempeño laboral.

5.2. Resultados generales

a) Edad de los trabajadores

Tabla 3

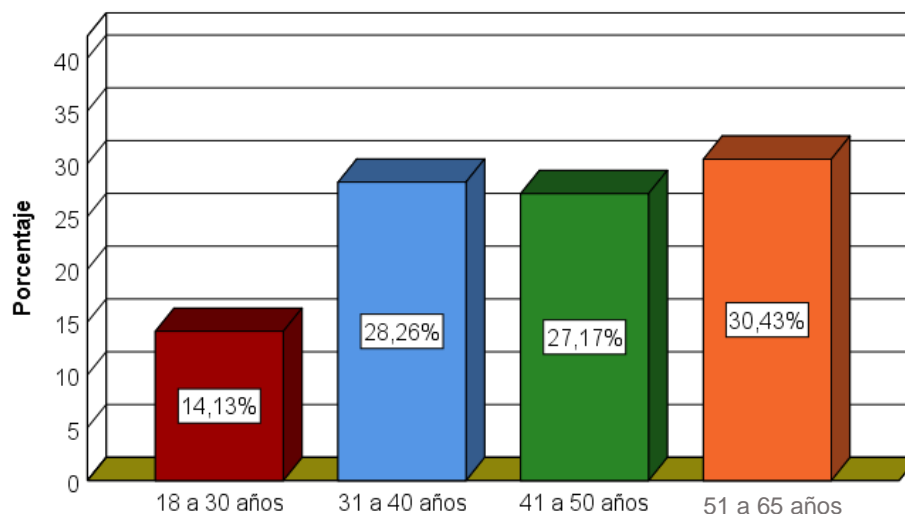
Edad de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18 a 30 años	13	14,13%	14,13%
31 a 40 años	26	28,26%	42,39%
41 a 50 años	25	27,17%	69,56%
51 a 65 años	28	30,43%	100,00%
Total	92	100,00%	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Figura 2

Diagrama de barras para la edad de trabajadores



Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla N°3 y la figura N°2, se observa el resumen para la edad de los trabajadores (18 a 30, 31 a 40, 41 a 50, 51 a 65), del 100% de los trabajadores encuestados de la gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, 30,43% de los trabajadores tienen 51 a 65 años, 28,26% tienen de 31 a 40 años, 27,17% de los encuestados tienen de 41 a 50 años, y sólo 14,13% tienen de 18 a 30 años.

Tabla 4

Tabla de contingencia entre edad y nivel de clima organizacional/desempeño laboral

	Clima Organizacional				Desempeño laboral			
	Pésimo %	Regular %	Optimo %	Total %	Pésimo %	Regular %	Optimo %	Total %
18 a 30 años	1,09%	10,87%	2,17%	14,13%	1,09%	8,70%	4,35%	14,13%
31 a 40 años	3,26%	21,74%	3,26%	28,26%	0,00%	14,13%	14,13%	28,26%
41 a 50 años	3,26%	17,39%	6,52%	27,17%	0,00%	10,87%	16,30%	27,17%
51 a 65 años	2,17%	25,00%	3,26%	30,43%	2,17%	10,87%	17,39%	30,43%
Total	9,78%	75,00%	15,22%	100,00%	3,26%	44,57%	52,17%	100,00%

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla N°4, se observa que los encuestados de 18 a 30 años precisaron que el clima organizacional se presenta en un mayor porcentaje en un nivel regular, aproximadamente con 10,87%, respecto al desempeño laboral se tiene un mayor porcentaje

en un nivel regular, con un porcentaje de 8,70%; para los trabajadores de 31 a 40 años indicaron que el clima organizacional tiene un mayor porcentaje en el nivel regular con un 21,74% y respecto al desempeño laboral en un nivel regular y óptimo a la par, con un aproximado del 14,13% en ambos; en cuanto a trabajadores de 41 a 50 años se identifica que en el clima organizacional el mayor porcentaje se encuentra en el nivel regular con 17,39%, respecto al desempeño laboral se observa un mayor porcentaje en un nivel óptimo, con 16,30%; respecto a los encuestados de 51 a 65 años, se indica que en el clima organizacional se tiene un mayor porcentaje en el nivel regular con 25% y en cuanto al desempeño laboral se tiene un mayor porcentaje en el nivel óptimo con 17,39%.

b) Sexo de los trabajadores

Tabla 5

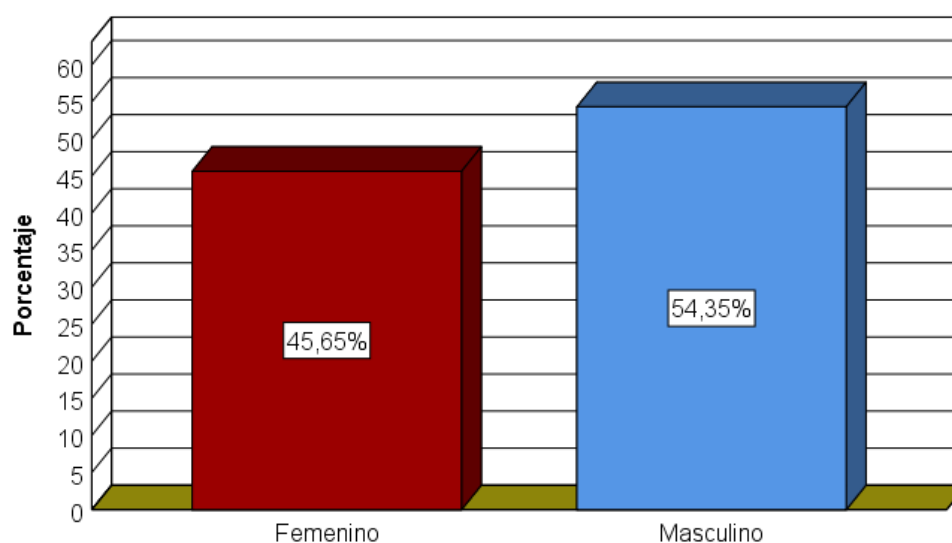
Sexo de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	42	45,65%	45,65%
Masculino	50	54,35%	100,00%
Total	92	100,00%	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Figura 3

Diagrama de barras para sexo de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla N°5 y la figura N°3, se observa el resumen para el género (masculino y femenino), del 100% de los trabajadores, 54,35% de los trabajadores encuestados pertenecen al género masculino, mientras 45,65% de los trabajadores son del género femenino.

Tabla 6

Tabla de contingencia entre sexo y nivel de clima organizacional/desempeño laboral

	Clima Organizacional				Desempeño Laboral			
	Pésimo	Regular	Optimo	Total	Pésimo	Regular	Optimo	Total
	%	%	%	%	%	%	%	%
Femenino	4,35%	34,78%	6,52%	45,65%	2,17%	21,74%	21,74%	45,65%
Masculino	5,43%	40,22%	8,70%	54,35%	1,09%	22,83%	30,43%	54,35%
Total	9,78%	75,00%	15,22%	100,00%	3,26%	44,57%	52,17%	100,00%

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la tabla N°, se observa que en el género femenino tiene un mayor porcentaje dentro del clima organizacional en el nivel regular con un aproximado del 34,78%. Y respecto al desempeño laboral se tiene un mayor porcentaje en un nivel regular y optimo a la par con 21,74% en ambos casos; en el género masculino se observa un mayor porcentaje del clima organizacional en el nivel regular con 40,22%, se precisa con relación al desempeño laboral un mayor porcentaje en un nivel óptimo, con 30,43% aproximadamente

c) Nivel de instrucción de los encuestados

Tabla 7

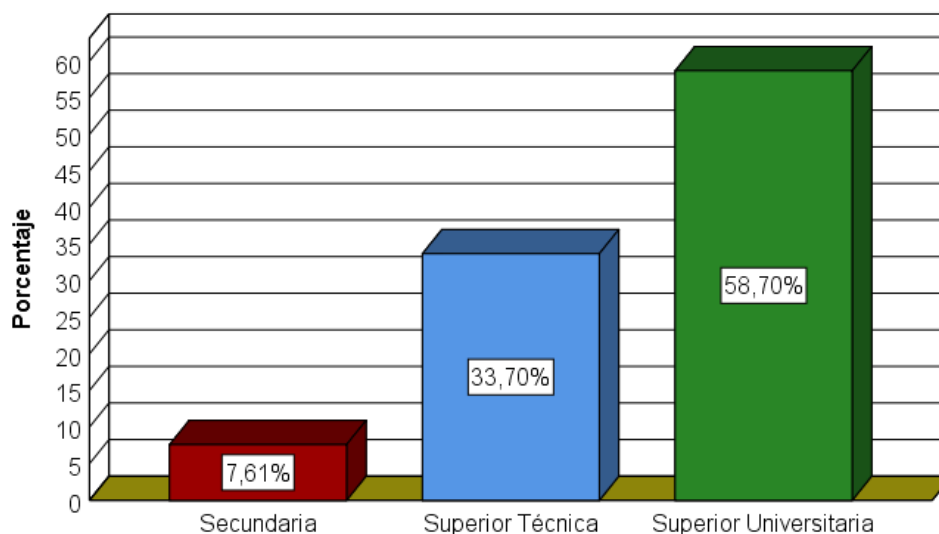
Nivel de instrucción de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Secundaria	7	7,61%	7,61%
Superior Técnica	31	33,70%	41,31%
Superior Universitaria	54	58,70%	100,00%
Total	92	100,00%	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Figura 4

Diagrama de barras para nivel de instrucción de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la tabla N°7 y figura N°4, se observa el resumen de nivel de instrucción de cada uno de los trabajadores, 58,70% tiene un nivel de instrucción que pertenece a superior universitaria, 33,70% pertenece a un nivel de instrucción de superior técnica y por último 7,61% de los trabajadores tiene un nivel de instrucción perteneciente a secundaria.

Tabla 8

Tabla de contingencia entre nivel de instrucción y nivel de clima organizacional/desempeño laboral

	Clima Organizacional				Desempeño Laboral			
	Pésimo	Regular	Optimo	Total	Pésimo	Regular	Optimo	Total
	%	%	%	%	%	%	%	%
Primaria	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Secundaria	1,09%	5,43%	1,09%	7,61%	1,09%	4,35%	2,17%	7,61%
Superior Técnica	4,35%	25,00%	4,35%	33,70%	2,17%	15,22%	16,30%	33,70%
Superior Universitaria	4,35%	44,57%	9,78%	58,70%	0,00%	25,00%	33,70%	58,70%
Total	9,78%	75,00%	15,22%	100,00%	3,26%	44,57%	52,17%	100,00%

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

Según la tabla N°8, se observa que ningún trabajador pertenece al nivel de instrucción primaria, se precisa que el clima organizacional en los trabajadores con nivel de instrucción secundaria tiene un mayor porcentaje en el nivel regular, con 5,43%, respecto al desempeño laboral se observa un mayor porcentaje en un nivel regular con 4,35%; los trabajadores con un nivel de instrucción superior técnica el clima organizacional tiene un mayor porcentaje en el nivel regular con 25%, a diferencia del desempeño laboral este tiene un mayor porcentaje en un nivel óptimo con 16,30%; respecto al clima organizacional en los trabajadores con nivel de instrucción superior universitaria hay un mayor porcentaje en un nivel regular con 44,57% y en el desempeño laboral en el nivel óptimo, con 33,70%.

d) Estado civil de los encuestados

Tabla 9

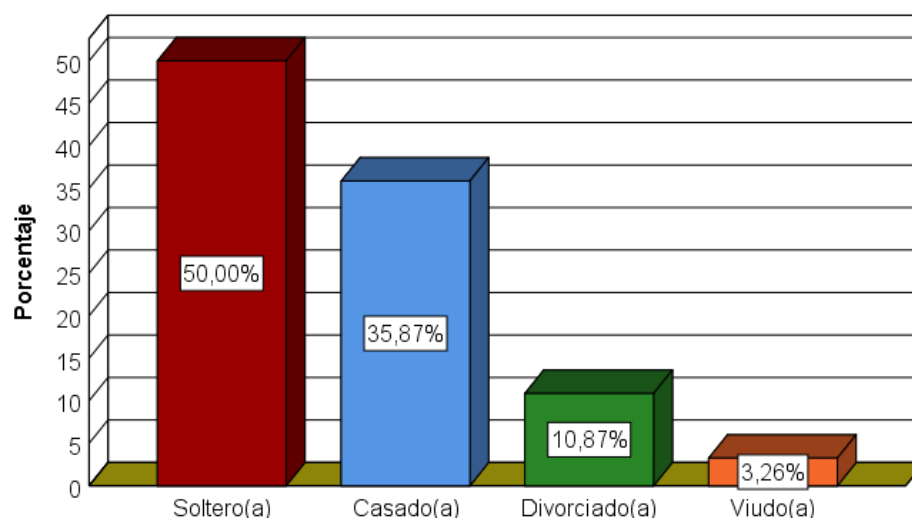
Estado civil de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero(a)	46	50,00%	50,00%
Casado(a)	33	35,87%	85,87%
Divorciado(a)	10	10,87%	96,74%
Viudo(a)	3	3,26%	100,00%
Total	92	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Figura 5

Diagrama de barras para estado civil de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

Según la tabla N°9 y la figura N°5, el cual data sobre el estado civil de los trabajadores, 50% de los trabajadores tiene estado civil de soltero, 35,87% pertenece al grupo de estado civil de casado(a), 10,87% de los encuestados tiene estado civil de divorciado y solamente 3,26% de los trabajadores pertenece al grupo de estado civil de viudo.

Tabla 10

Tabla de contingencia entre estado civil y nivel de clima organizacional/desempeño laboral

	Clima Organizacional				Desempeño Laboral			
	Pésimo	Regular	Optimo	Total	Pésimo	Regular	Optimo	Total
	%	%	%	%	%	%	%	%
Soltero(a)	3,26%	38,04%	8,70%	50,00%	1,09%	22,83%	26,09%	50,00%
Casado(a)	6,52%	22,83%	6,52%	35,87%	2,17%	13,04%	20,65%	35,87%
Divorciado(a)	0,00%	10,87%	0,00%	10,87%	0,00%	6,52%	4,35%	10,87%
Viudo(a)	0,00%	3,26%	0,00%	3,26%	0,00%	2,17%	1,09%	3,26%
Total	9,78%	75,00%	15,22%	100,00%	3,26%	44,57%	52,17%	100,00%

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla N°10, data el estado civil soltero de los trabajadores precisando en el clima organizacional un mayor porcentaje en el nivel regular, con aproximadamente 38,04%, respecto al desempeño laboral se observa un mayor porcentaje en el nivel óptimo con 26,09%; en el estado civil casado se indica en el clima organizacional que existe un mayor porcentaje a nivel regular con un aproximado 22,83%, con relación al desempeño laboral, se observa un mayor porcentaje a nivel óptimo, aproximadamente con 20,65%; en el grupo de estado civil divorciado se observa que en el clima organizacional se tiene un único porcentaje a nivel regular con un aproximado 10,87% y respecto al desempeño laboral existe un mayor porcentaje en el nivel regular con 6,52%; y finalmente en el grupo de estado civil viudo se observa en el clima organizacional un único porcentaje a nivel regular con 3,26%, y respecto a desempeño laboral un mayor porcentaje a nivel regular con 2,17%.

e) Tiempo de trabajo de los encuestados

Tabla 11

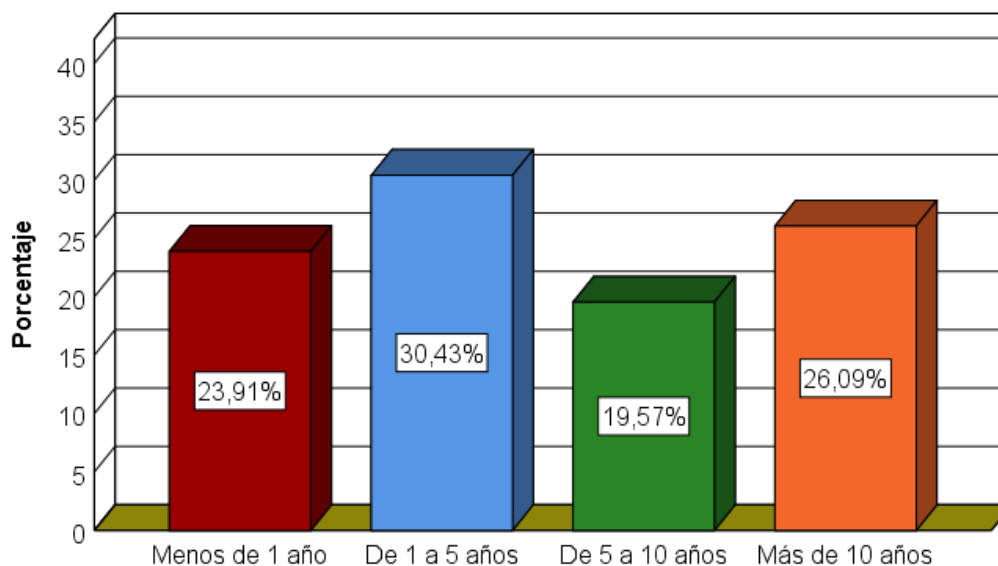
Periodo de tiempo en el trabajo de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	22	23,91%	23,91%
De 1 a 5 años	28	30,43%	54,34%
De 5 a 10 años	18	19,57%	73,91%
Más de 10 años	24	26,09%	100,00%
Total	92	100,00%	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Figura 6

Diagrama de barras para el tiempo de trabajo de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la tabla N°11 y la figura N°6, el cual data sobre el periodo de tiempo de trabajo de los trabajadores, 30,43% de los encuestados el tiempo de trabajo que tienen es de 1 a 5 años, el 26,09% tiene un tiempo de trabajo de más de 10 años, 23,91% de los trabajadores respondieron que tienen un periodo de tiempo de trabajo de menos de 1 año y por último 19,57% tienen un tiempo de colaboración de 5 a 10 años.

Tabla 12

Tabla de contingencia entre tiempo de trabajo y nivel de clima organizacional/desempeño laboral

	Clima Organizacional				Desempeño Laboral			
	Pésimo	Regular	Optimo	Total	Pésimo	Regular	Optimo	Total
	%	%	%	%	%	%	%	%
Menos de 1 año	1,09%	18,48%	4,35%	23,91%	0,00%	15,22%	8,70%	23,91%
De 1 a 5 años	3,26%	22,83%	4,35%	30,43%	1,09%	10,87%	18,48%	30,43%
De 5 a 10 años	1,09%	14,13%	4,35%	19,57%	0,00%	10,87%	8,70%	19,57%
Más de 10 años	4,35%	19,57%	2,17%	26,09%	2,17%	7,61%	16,30%	26,09%
Total	9,78%	75,00%	15,22%	100,00%	3,26%	44,57%	52,17%	100,00%

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la tabla N°12, data el tiempo de trabajo, en el que se observa que el porcentaje mayor de los trabajadores que colaboraron menos de 1 año es en el nivel regular, con 18,48%, respecto al desempeño laboral se tiene un mayor porcentaje en un nivel regular con 15,22%; en el grupo de trabajadores en un clima organizacional que laboran en un periodo de tiempo de 1 a 5 años se tiene un mayor porcentaje a nivel regular con 22,83%, en cuanto al desempeño laboral existe un mayor porcentaje en un nivel óptimo con 18,48%; los trabajadores en el clima organizacional con tiempo de trabajo de 5 a 10 años con 14,13% optimo, mientras que en desempeño laboral 10,87% en el nivel regular, el grupo de trabajadores de más de 10 años en cuanto al clima organizacional 19,57% regular, mientras que en desempeño laboral 16,30% óptimo. Estos datos sugieren que la antigüedad podría influir en la percepción del clima organizacional y, en consecuencia, en el desempeño laboral, lo que podría ser un aspecto importante a considerar en la gestión de recursos humanos y en las estrategias para mejorar tanto el ambiente laboral como el rendimiento de los trabajadores.

f) Ingreso promedio mensual de los encuestados

Tabla 13

Ingreso promedio mensual de los trabajadores

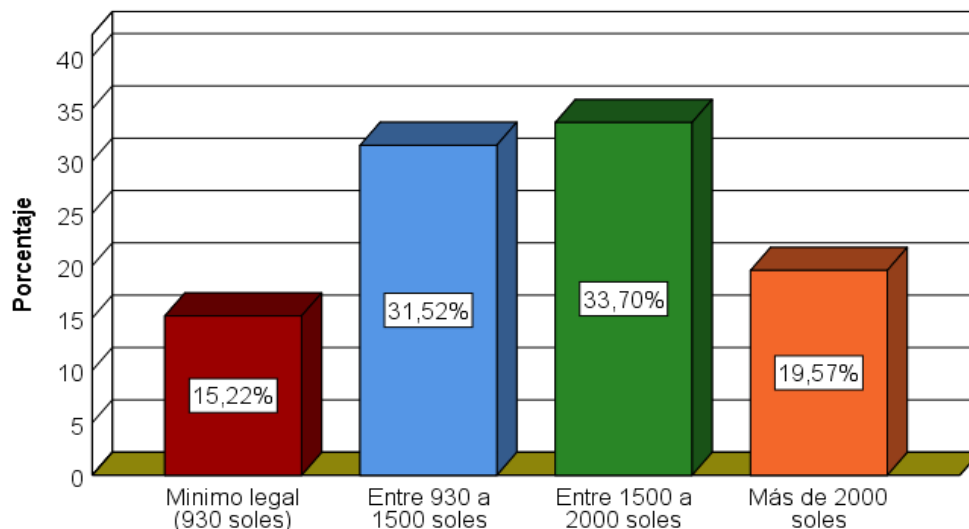
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mínimo legal (930 soles)	14	15,22%	15,22%

Entre 930 a 1500 soles	29	31,52%	46,74%
Entre 1500 a 2000 soles	31	33,70%	80,44%
Más de 2000 soles	18	19,57%	100,00%
Total	92	100,00%	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Figura 7

Diagrama de barras para ingreso promedio mensual de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la tabla N°13 y a la figura N°7, se observa datos sobre el ingreso promedio mensual de los trabajadores, 33,70% de los trabajadores presenta un ingreso promedio mensual entre 1500 a 2000 soles, 31,52% presenta un ingreso promedio mensual de entre 930 a 1500 soles, 19,57% de los encuestados presenta un ingreso mensual de más de 2000 soles en promedio y 15,22% tienen un ingreso mensual de mínimo legal (930 soles).

Tabla 14

Tabla de contingencia entre ingreso mensual y nivel de clima organizacional/desempeño laboral

	Clima Organizacional				Desempeño Laboral			
	Pésimo	Regular	Optimo	Total	Pésimo	Regular	Optimo	Total
	%	%	%	%	%	%	%	%
Mínimo legal (930 soles)	0,00%	14,13%	1,09%	15,22%	0,00%	9,78%	5,43%	15,22%
Entre 930 a 1500 soles	5,43%	18,48%	7,61%	31,52%	2,17%	8,70%	20,65%	31,52%
Entre 1500 a 2000 soles	3,26%	28,26%	2,17%	33,70%	1,09%	18,48%	14,13%	33,70%

Más de 2000 soles	1,09%	14,13%	4,35%	19,57%	0,00%	7,61%	11,96%	19,57%
Total	9,78%	75,00%	15,22%	100,00%	3,26%	44,57%	52,17%	100,00%

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla N°14, se observa en el Clima organizacional y Desempeño laboral del grupo de trabajadores con ingreso mensual mínimo de 930 soles, que el porcentaje mayor se encuentra en un nivel regular con 14,13% y 9,78% respectivamente; para el grupo de trabajadores con ingreso mensual entre 930 y 1500 soles respecto al clima organizacional, el porcentaje mayor se encuentra en un nivel regular con 18,48% y en relación al desempeño laboral el porcentaje mayor se encuentra en un nivel óptimo con 20,65%; en los trabajadores con ingresos mensuales de entre 1500 a 2000 soles, en el clima organizacional y desempeño laboral se observa un mayor porcentaje en un nivel regular con 28,26% y 18,48% respectivamente; en los trabajadores que cuentan con un ingreso mensual de más de 2000 soles respecto al clima organizacional se tiene un mayor porcentaje en un nivel regular con 14,13% aproximadamente, mientras que respecto al desempeño laboral el mayor porcentaje se encuentra en un nivel óptimo con 11,96%.

5.3. Análisis inferencial de la investigación

5.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 15

Planteamiento de las hipótesis de normalidad

Elementos	Descripción
Hipótesis Alterna (Ha)	La muestra no tiende a una distribución de probabilidad normal
Hipótesis Nula (Ho)	La muestra tiende a una distribución de probabilidad normal
Nivel de significancia (α)	$\alpha = 5\% = 0.05$
Nivel de confianza ($1 - \alpha$)	$1 - \alpha = 1 - 5\% = 95\%$
Decisión	Sig. $> \alpha$: se acepta Ho
	Sig. $< \alpha$: se rechaza Ho

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16
Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0,391	92	0,000
Desempeño Laboral	0,339	92	0,000

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla anterior se muestra la prueba de normalidad y con ella el respectivo contraste de la hipótesis, se usó el estadístico de Kolmogórov-Smirnov debido a que el tamaño de la muestra utilizada es mayor a 50 individuos, se puede observar con un 95% de confianza y un error del 5%, la variable clima organizacional tiene un valor de significancia igual a Sig=0.000 menor que $\alpha= 0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna, es decir los datos de la muestra no tiende a una distribución normal. Asimismo, para la variable desempeño laboral con un valor de significancia de Sig= 0.000 es menor a $\alpha= 0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna por consiguiente se puede afirmar que el conjunto de datos de la muestra no tiende a una distribución normal. Visto ambos casos, dichas variables no tienen distribución normal, por lo tanto, para los contrastes estadísticos se optará por las pruebas no paramétricas y con ello se empleará el análisis de Rho de Spearman para casos correlacionales de la investigación.

Correlación de Rho de Spearman:

Tabla 17

Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe Correlación
0.01 a 0.10	Correlación positivo débil
0.11 a 0.50	Correlación positivo media
0.51 a 0.75	Correlación positivo considerable
0.76 a 0.90	Correlación positivo muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positivo perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri y Fernández Collado (1998).

5.3.2. Contraste de hipótesis

5.3.2.1. Contraste de la hipótesis general

Para efectuar la prueba de hipótesis de manera adecuada se tomará en cuenta los siguientes procedimientos:

- **Formulación de la hipótesis nula (H_0) y alterna (H_1)**

Hipótesis alterna H_1 : El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el transcurso del año 2021.

Hipótesis Nula H_0 : El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el transcurso del año 2021.

- **Nivel de significancia**

El nivel de significancia es al 5% siendo $\alpha = 0.05$, es decir un nivel de confianza del 95%.

Tabla 18*Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral*

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,459
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,459	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
	N	92	92	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla anterior se observa el valor de significancia bilateral Sig = 0.000 menor a $\alpha = 0.05$ entonces se acepta la hipótesis alterna, por consiguiente, se concluye que hay relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el transcurso del año 2021. Asimismo, el valor estadístico Rho de Spearman es 0.459 y este coeficiente indica que existe una relación positiva media entre las variables conforme a la escala de valoración de coeficiente de Rho de Spearman.

5.3.2.2. Contraste de hipótesis específicas**Tabla 19***Métodos de mando y desempeño laboral*

			Métodos de mando	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Métodos de mando	Coefficiente de correlación	1,000	-0,002
		Sig. (bilateral)	.	0,981
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-0,002	1,000
Sig. (bilateral)		0,981	.	
	N	92	92	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla N°19, los resultados señalan que no existe una correlación significativa entre la dimensión métodos de mando y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación de Spearman entre estos dos factores es de 1,000, pero el coeficiente cercano a cero (-0.002) entre métodos de mando y la variable desempeño laboral indica una ausencia de relación. La falta de significancia estadística ($p=0,981$) respalda la idea de que no hay conexión estadísticamente significativos. Estos resultados aportan que, los métodos de mando no están influyendo directamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 20*Fuerzas de motivación, y desempeño laboral*

			Fuerzas de motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Fuerzas de motivación	Coefficiente de correlación	1,000	0,751
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,751	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		92	92	

*Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)***Análisis e interpretación:**

En la tabla N°20, se muestra que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión fuerzas de motivación y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación de Spearman de 1,000 entre estas variables indica una relación positiva, sugiriendo que las fuerzas de motivación están estrechamente vinculadas a un mejor rendimiento laboral de los trabajadores en la gerencia. La significancia estadística ($p < 0,05$) refuerza la solidez de esta conexión, destacando la importancia de comprender y potenciar las fuerzas motivacionales para mejorar el desempeño laboral en este entorno específico. Estos resultados ofrecen perspectivas valiosas para el diseño de estrategias que fortalezcan la motivación y, por ende, optimicen la eficiencia y productividad laboral en la gerencia analizada.

Tabla 21
Proceso de comunicación y desempeño laboral

			Proceso de comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Proceso de comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	0,366
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,366	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		92	92	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla N°21, los resultados revelan una correlación positiva y significativa entre la dimensión proceso de comunicación y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación de Spearman de 1,000 indica una relación entre el proceso de comunicación y sí mismo, lo cual es esperado en este contexto. Sin embargo, el coeficiente de correlación entre el proceso de comunicación y el desempeño laboral es de 0,366, señalando una asociación positiva, aunque no tan fuerte como en otros casos. La significancia estadística ($p < 0,05$) respalda la existencia de esta relación, destacando la importancia de un proceso de comunicación efectivo para influir positivamente en el rendimiento laboral de los trabajadores en la mencionada gerencia. Estos hallazgos sugieren que mejoras en la comunicación podrían tener impactos positivos en el desempeño laboral en este entorno específico.

Tabla 22
Proceso de influencia y desempeño laboral

			Proceso de influencia	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Proceso de influencia	Coefficiente de correlación	1,000	0,283
		Sig. (bilateral)	.	0,006
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,283	1,000
Sig. (bilateral)		0,006	.	
N		92	92	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla N°22, se señala que hay una correlación positiva significativa entre la dimensión proceso de influencia y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación de Spearman de 1,000 entre proceso de influencia y sí misma es esperado, pero el coeficiente de 0,283 entre el proceso de influencia y el desempeño laboral indica una relación positiva sólida. La significancia estadística ($p < 0,05$) respalda la existencia de esta relación, sugiriendo que la manera en que se da el proceso de influencia en la gerencia de estudio está vinculado positivamente al rendimiento laboral de los trabajadores. Esto sugiere que mejorar el proceso de influencia podría ayudar a que se optimice el desempeño laboral ya que impactaría en la percepción de justicia y satisfacción laboral.

Tabla 23*Toma de decisiones y desempeño laboral*

			Toma de decisiones	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	0,478
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,478	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

*Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)***Análisis e interpretación:**

En la tabla N°23, los resultados señalan una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión toma de decisiones y el "desempeño laboral". El coeficiente de correlación de Spearman de 1,000 entre la toma de decisiones y sí misma es esperado, pero el coeficiente de 0,478 entre la dimensión toma de decisiones y el desempeño laboral indica una relación positiva sólida, aunque no perfecta. La significancia estadística ($p < 0,05$) respalda la existencia de esta relación, sugiriendo que la manera en que se toman las decisiones en la gerencia está vinculada positivamente al rendimiento laboral de los

trabajadores. Estos hallazgos sugieren que mejorar y optimizar el proceso de toma de decisiones podría ser clave para fomentar un mejor desempeño laboral.

Tabla 24
Planificación y desempeño laboral

			Planificación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	0,330
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,330	1,000
Sig. (bilateral)		0,001	.	
	N	92	92	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

La tabla N°24, se observa una correlación positiva y significativa entre la dimensión planificación y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación de Spearman de 1,000 entre la planificación y sí misma es lógico, pero el coeficiente de 0,330 entre la planificación y el desempeño laboral indica una relación positiva moderada. La significancia estadística ($p < 0,05$) respalda la existencia de esta relación, sugiriendo que una planificación efectiva está vinculada a un mejor rendimiento laboral de los trabajadores en esta gerencia. Estos resultados sugieren que enfocarse en estrategias y procesos de planificación podría ser beneficioso para mejorar el clima organizacional y promover un desempeño laboral más eficiente en este entorno específico.

Tabla 25
Proceso de control y desempeño laboral

			Proceso de control	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Proceso de control	Coefficiente de correlación	1,000	-0,002
		Sig. (bilateral)	.	0,981
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-0,002	1,000
Sig. (bilateral)		0,981	.	

	N	92	92
--	---	----	----

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

La tabla N°25, señala una falta de correlación significativa entre la dimensión proceso de control y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación de Spearman de 1,000 entre el proceso de control y sí mismo es esperado, pero el coeficiente cercano a cero (-0,002) entre el proceso de control y el desempeño laboral indica una ausencia práctica de relación. La falta de significancia estadística ($p = 0,981$) respalda la idea de que no hay una conexión estadísticamente significativa entre estos dos aspectos en la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte analizada. Estos hallazgos sugieren que, al menos en el contexto específico de este estudio, el proceso de control no está influyendo directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, indicando la necesidad de explorar otros factores que puedan estar incidiendo en este último.

Tabla 26

Objetivos de rendimiento perfeccionamiento y desempeño laboral

			Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	Coefficiente de correlación	1,000	0,468
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,468	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Análisis e interpretación:

La tabla N°26, los resultados revelan que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión objetivos de rendimiento y perfeccionamiento y la variable desempeño laboral. El coeficiente de correlación de Spearman de 1,000 entre los objetivos de rendimiento y sí mismos es esperado, pero el coeficiente de 0,468 entre estos objetivos y

el desempeño laboral indica una relación positiva sólida. La significancia estadística ($p < 0,05$) respalda la existencia de esta relación, sugiriendo que la definición clara y la búsqueda de objetivos de rendimiento y perfeccionamiento están asociadas a un mejor rendimiento laboral de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte. Estos resultados apuntan a la importancia de establecer metas claras y orientadas al perfeccionamiento para fomentar un ambiente laboral positivo y mejorar la eficiencia de los trabajadores.

5.4. Discusión de resultados

La investigación presente aborda la relación entre el Clima organizacional y el Desempeño Laboral. La investigación sobre la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco en 2021 utiliza la prueba de Rho de Spearman y encuentra una correlación positiva media (coeficiente de 0.459) y significancia estadística, respaldando la hipótesis de que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En comparación, la tesis de Valderrama, (2019) examina el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sanagoran en 2017. Este estudio utilizó la prueba de relación de Spearman con un coeficiente de 0,352 y también encuentra una correlación positiva baja pero significativa. Ambos estudios utilizan el mismo método de correlación, pero la fuerza de la relación difiere ligeramente. En cuanto a la investigación actual destaca la relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, mientras que la tesis de Valderrama se enfoca en el impacto inmediato y excepcionalmente enorme del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo. Ambos estudios revelan conclusiones relevantes sobre cómo el clima organizacional puede influir en el rendimiento laboral, destacando la importancia de estas variables en el entorno municipal.

El desempeño laboral revela una correlación insignificante entre la dimensión

Proceso de control, con un coeficiente de Spearman cercano a cero (-0,002) y sin significancia estadística ($p = 0,981$). En contraste con la tesis de Laura, (2018) en la Municipalidad Provincial de San Román-Puno se encuentra una relación significativa y muy buena entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Por lo que, mientras que la investigación en la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte se centra en la falta de relación significativa entre el proceso de control y el desempeño laboral, la tesis de Laura resalta una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Román-Puno. Además, Laura proporciona insights específicos sobre la cultura y el ambiente laboral, sugiriendo que, en la municipalidad estudiada, la cultura organizacional es percibida como regular, y el ambiente laboral es evaluado como regular y negativo, principalmente debido a un espacio de trabajo desfavorable y una administración considerada como normal.

En la investigación actual sobre la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco en 2021, la tabla muestra una correlación significativa y positiva (coeficiente de 0,751) entre la dimensión Fuerzas de motivación y la variable Desempeño Laboral. En comparación, con la investigación de Chacón y Hermoza, (2023) se centra en el ámbito de una corporación en Cusco y también encuentra una relación significativa y positiva (coeficiente de Spearman de 0.705) entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La investigación actual enfatiza la fuerte correlación entre las fuerzas de motivación y el desempeño laboral, respaldando la hipótesis de una relación positiva en la Municipalidad del Cusco. Por otro lado, Chacón y Hermoza indican una relación significativa, positiva y moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la corporación de Cusco, revelando que el 52% de los encuestados considera el clima laboral como regular y el 48% evalúa el desempeño laboral como bueno. Ambas investigaciones ofrecen información para comprender cómo el clima organizacional afecta el desempeño

laboral, sugiriendo que mejorar el ambiente laboral y la motivación puede contribuir positivamente al rendimiento de los trabajadores.

En cuanto al estudio, se muestra una correlación positiva moderada con el coeficiente de 0,366 entre la dimensión "Proceso de comunicación y la variable Desempeño Laboral", haciendo un contraste con la investigación de Chunga, (2018) que se enfoca en la Municipalidad Distrital de Bellavista de la Unión-Sechura y encuentra una correlación más fuerte y positiva (coeficiente de Spearman de 0.871) entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

En cuanto la dimensión proceso de influencia y el desempeño laboral, la correlación positiva moderada (0,283) entre la dimensión proceso de influencia y el desempeño laboral, respaldada por una significancia estadística ($p = 0,006$), sugiere una conexión estadísticamente significativa y relevante en una muestra de 92 casos. Este hallazgo destaca la importancia de las habilidades de influencia en el rendimiento laboral. Por otro lado, la tesis de López, (2021) revela que el clima organizacional impacta directamente el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Politécnica Salesiano Sede Guayaquil. Los resultados son respaldados por un coeficiente de fiabilidad de 0.948 en la muestra de 51 trabajadores, indicando alta confiabilidad de los datos. La investigación propone que el aumento en el clima organizacional se asocia positivamente con el incremento del desempeño laboral.

Respecto a la dimensión toma de decisiones con la variable desempeño laboral, se muestra que la investigación presente destaca una correlación positiva y significativa en un entorno gerencial específico. Se enfatiza la importancia de mejorar el proceso de toma de decisiones como una clave para impulsar un mejor rendimiento laboral. Por otro lado, el estudio de Cacia y Sicard, (2018) resaltan la importancia de factores psicosociales en el entorno laboral, además que se emplea un diseño no experimental y nivel correlacional, y

los resultados resaltan niveles buenos de bienestar y condiciones de trabajo, con una correlación óptima entre el clima organizacional y el bienestar laboral general.

En cuanto a la dimensión planificación y la variable desempeño laboral, el estudio ha demostrado que, se observa una correlación positiva moderada (0,330) entre la planificación y el desempeño laboral, respaldada por una significancia estadística ($p < 0,05$). Esto indica que una planificación efectiva está vinculada a un mejor rendimiento laboral. En contraste, la tesis de Laura, (2018) aborda la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Román puesto que, la investigación revela que el clima organizacional tiene una relación significativa y muy buena con el desempeño laboral, pero muestra que la cultura organizacional y el ambiente laboral practicado por los especialistas son calificados como regulares y negativos, principalmente debido a desafíos en las directrices de bienestar y condiciones de trabajo desfavorables.

Por otra parte, la dimensión objetivos de rendimiento y perfeccionamiento y la variable desempeño laboral, se encuentra una correlación positiva sólida (0,468) entre la variable objetivos de rendimiento y perfeccionamiento y el desempeño laboral, respaldada por una significancia estadística ($p < 0,05$). A comparación de la investigación de Miranda y Palacios, (2022) valida la relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa "Inversiones Muya S.A.C" en la ciudad del Cusco, Perú. Los resultados indican que mejorar el clima organizacional está asociado con una mejora en el desempeño laboral, respaldando la hipótesis alterna con un nivel de significancia de 0.000, por lo que ambos estudios enfatizan la importancia de estrategias específicas, ya sea la definición de objetivos o la mejora del clima organizacional, para promover un mejor rendimiento laboral.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se establecen las siguientes conclusiones:

Primera: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, debido a que el entorno organizacional saludable influye de forma positiva en el rendimiento de los trabajadores.

Segunda: Las dimensiones métodos de mando no tienen una relación significativa con la variable desempeño laboral, debido a que, en la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, esta no influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Tercera: La dimensión fuerzas de motivación tiene una relación significativa con el desempeño laboral; debido a que se encuentran fuertemente asociadas, por lo que son importantes para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

Cuarta: La dimensión procesos de comunicación y la variable desempeño laboral; tienen una relación significativa, por lo que son importantes para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

Quinta: La dimensión procesos de influencia tiene una relación significativa con el desempeño laboral; debido a que se encuentran asociadas, por lo que son importantes para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

Sexta: La dimensión toma de decisiones y la variable desempeño laboral tienen una relación significativa, debido a que influyen en la eficacia y mejoramiento del desempeño en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

Séptima: La dimensión planificación tiene una relación significativa con el desempeño laboral; debido a que se encuentran asociadas, por lo que son importantes para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

Octava: Las dimensiones procesos de control y la variable desempeño laboral tienen una relación significativa, debido a que influyen en la eficacia y mejoramiento del desempeño en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

Novena: La dimensión objetivos de rendimiento y perfeccionamiento tiene una relación significativa con el desempeño laboral; debido a que se encuentran fuertemente asociadas, por lo que son importantes para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que sería importante informar al personal de las diferentes áreas administrativas de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco de sus resultados anuales como área para poder controlar y mejorar el clima organizacional.

Segunda: Se recomienda capacitar al gerente, subgerentes y directores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, sobre liderazgo, motivación y compromiso laboral con la finalidad de generar confianza, libertad y consideración en los trabajadores.

Tercera: Se recomienda implementar un enfoque integral en la gestión del talento, reconociendo y recompensando los logros, proporcionando oportunidades de desarrollo profesional y promoviendo un ambiente de trabajo con la finalidad de fortalecer la motivación personal de todos los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

Cuarta: Se recomienda realizar talleres grupales y grupos focales con la finalidad de promover la participación de los trabajadores en la identificación, resolución de problemas y toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos trazados de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cusco.

Quinta: Se recomienda capacitar a todos los trabajadores en temas referentes a su labor con la finalidad de que realicen sus funciones de manera eficiente y así mejorar sus habilidades y desenvolvimiento en sus respectivos puestos de trabajo.

Sexta: Se recomienda mejorar las condiciones de infraestructura, equipos de trabajo y el ambiente laboral con la finalidad de que los trabajadores puedan cumplir los objetivos y actividades trazados por la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de manera óptima.

Séptima: Promover una cultura de retroalimentación constructiva y establecer

indicadores de rendimiento claros contribuirá a fortalecer el proceso de control y, por ende, mejorar el desempeño laboral en la mencionada gerencia.

Octava: Fomentar la participación activa de los trabajadores en la planificación y proporcionar herramientas de seguimiento y evaluación contribuirá a un ambiente laboral más eficiente y a un desempeño laboral mejorado en la mencionada gerencia.

Novena: Fortalecer las habilidades de comunicación a través de programas de capacitación fomentando la transparencia en la comunicación interna y establecer canales efectivos para el intercambio de información contribuirá a mejorar el clima organizacional y por ende el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accostupa, E., & Ataco, C. (2020). *Clima laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de la municipalidad de Wanchaq - Cusco, en el contexto Covid-19, 2020*. Universidad César Vallejo .
- Barja, J., Valverde, N., Fiestas, K., & Aguilar, S. (2021). Cambios en la disponibilidad de los recursos humanos en salud en el Perú. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(1), -. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572021000100014
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 110.
- Bernal, C. (2015). *Metodología de investigación*. México: Pearson.
doi:<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Brunent, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnosticos y consecuencias*. México: Trillas.
- Cacua, A., & Sicard, A. (2018). *El clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general*. Universidad Central de Venezuela .
- Chacón, N., & Hermoza, A. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una corporación en Cusco-2022*. Universidad César Vallejo .
- Chiavenato, I. (2008). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: McGrawHill-Hill/Interamericana Editores.
- Choque, L. (2018). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Camanti*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Chunga, M. (2018). *Clima organizaional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión-Sechura-2018"*. Universidad César Vallejo .

- Dessler, G. (2001). *Administracion de personal*. México: Pearson educación.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson Educacion de Mexico.
- García, M. (2004). Disponibilidad para el empleo: lo que aceptaría y lo que no aceptaría. *REOP*, 15(2), 278.
- Garcia, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnostico: Una aproximacion Conceptual. *Cuadernos de Administracion*, núm. 42, 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gestión . (20 de agosto de 2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral . *Gestión* , pág. 1. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Heredia, Y., & Cannon, I. (2017). *Estudios sobre el desempeño académico*. Coyoacán: Nómada.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
doi:<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), -.
doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016#:~:text=El%20Clima%20Organizacional%20se%20define,trabajadores%20de%20una%20organizaci%C3%B3n%20determinada.
- INFOBAE . (25 de abril de 2019). Clima laboral: Según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo . *Infobae*, págs. 1-2. Obtenido de <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>
- Jones, G. R., & George, J. M. (2010). *Administracion Contemporanea*. Perú, Perú: McGraw-HillCompanies, Inc. All rights reserved.
- Laura, V. (2018). *Cultura, clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román 2014*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

- Obtenido de
http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4171/T036_80670375_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Likert, R., & Gibson, J. (1986). *Nuevas formas para solucionar conflictos*. México: Trillas. doi:<https://www.iberlibro.com/Nuevas-formas-solucionar-conflictos-Likert-Rensis/31296670207/bd>
- Lopez Neira, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral propuesta metodologica para la Universidad Politecnica Metodologica para la Universidad Politecnica Salesiana Sede Guayaquil*. Universidad Politecnica salesiana , Guayaquil. Guayaquil: Universidad Politecnica salesiana .
- Lopez, J. (2013). *Productividad*. Estados Unidos: Palibrio LLC.
- MAD. (2006). *Técnicos de soporte informático de la comunidad de Castilla y León*. Sevilla: Editorial MAD, S.L.
- Marchant, L. (2006). *Actualizaciones para el Management y el desarrollo organizacional* . Viña del Mar: El Mercurio de Valparaíso .
- Márquez, J., & Cardoso, D. (2023). El clima organizacional y su influencia en colaboradores en una universidad mexicana. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(25), -. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1324>
- Ministerio De Educación y Ciencia. (2005). *Premios nacionales de investigación educativa 2003*. Sevilla: Secretaria General Técnica.
- Miranda, E., & Palacios, J. (2022). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la Empresa "Inversiones MUYA S.A.C." de la Ciudad del Cusco-Perú 2022*". Universidad César Vallejo .
- Monagas, A. J. (1996). *La planificacion en Venezuela: entre el discurso y la praxis* . Merida: Universidad de los Andes.
- Municipalidad Provincial del Cusco. (2013). *Reglamento de organización y funciones (ROF)*. Cusco: Oficina general de planeamiento, presupuesto e inversiones.
- Nemur, L. (2016). *Productividad: consejos y atajos de productividad para personas ocupadas* . Barcelona : Babelcube .
- Noe, R., & Wayne, M. (2005). *Administración de recursos humanos* . México : pearson Prentice Hall .
- Paez, R. (2022). Importancia de la ingeniería de confiabilidad operacional para el desarrollo empresarial. *Revista Industrial Data*, 25(1), 137-156. doi:DOI:

- <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21224>
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*. Universidad Politécnica Salesiana .
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano . *Revista LaSallista de Investigación* , XV(1), 90-101. doi:10.22507/rli.v15n1a9
- Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: Revisión literaria . *COMMERCIIUM*, V(1), 1-5.
doi:<https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpus/article/view/638/893>
- Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, I(25), 4-6.
- Sagredo, E., & Castello, A. (1 de Mayo de 2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, XIX(2), 1-23. doi:10.15517/aie.v19i2.36895
- Sandoval, M. (27 de Marzo de 2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*(27), 78-82.
doi:<https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>
- Tagiuri, R. (1968). *The concept of Organizational Climate*. Boston: Harvard.
- Ugueto, M., Cardozo, N., Infante, C., & Pérez, F. (2007). Intervención eficaz del Clima Organizacional de una unidad o departamento. *International Conference on Industrial Engineering & Industrial Management - CIO 2007*.
- Valderrama, G. (2019). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagoran-2017*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo . Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14128/Valderrama%20Cruz%20Gracia%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velasquez, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: Una versión desde Niklas Luhmann. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 28.

ANEXOS

ANEXO N° 1:

Matriz de consistencia

TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE TRÁNSITO, VIALIDAD Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO-2021”						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.	El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.	VARIABLE 1 Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Métodos de mando ➤ Fuerzas de motivación ➤ Proceso de comunicación ➤ Proceso de influencia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo ➤ Confianza ➤ Libertad ➤ Valoración personal ➤ Recompensa ➤ Castigo ➤ Satisfacción ➤ Gestión de la imagen institucional ➤ Comunicación interpersonal ➤ Reconocimiento del personal por los supervisores ➤ Amistad 	<p>Tipo: Analítica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental. Enfoque: La investigación a realizar tendrá un enfoque Cuantitativo. La investigación se desarrollará con un corte transversal, considerándose el año 2021.</p> <pre> graph TD M --- V1 M --- V2 V1 --- r r --- V2 </pre> <p>M: Muestra V1: Clima organizacional V2: Desempeño laboral r: Relación (Rho de Spearman)</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
P.E.1: ¿Qué relación existe entre los métodos de mando y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte	O.E.1: Determinar la relación entre los métodos de mando y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y	H.E.1: Los métodos de mando se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito,				

<p>de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?</p> <p>P.E.2: ¿Qué relación existe entre las fuerzas de motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?</p> <p>P.E.3: ¿Qué relación existe entre el proceso de comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?</p> <p>P.E.4: ¿Qué relación existe entre el proceso de influencia y el</p>	<p>Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>O.E.2: Determinar la relación entre las fuerzas de motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>O.E.3: Determinar la relación entre el proceso de comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>O.E.4:</p>	<p>Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>H.E.2: Las fuerzas de motivación se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>H.E.3: El proceso de comunicación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>H.E.4:</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma de decisiones ➤ Planificación ➤ Proceso de control ➤ Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento ➤ Confiability ➤ Disponibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grupos de trabajo ➤ Conocimientos ➤ Sistema de fijación de objetivos o directrices ➤ Responsabilidad ➤ Grupos informales ➤ Evaluación del comportamiento ➤ Desempeño ➤ Actitud ➤ Responsabilidad ➤ Desempeño ➤ Presión laboral ➤ Cumplimiento de metas ➤ Actitud hacia el trabajo ➤ Comportamiento organizacional ➤ Comunicación interpersonal ➤ Amabilidad y cordialidad 	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA POBLACIÓN: Conformada por un total de 120 trabajadores</p> <p>MUESTRA: Representada por 92 trabajadores</p> <p>TÉCNICAS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Técnica: ➤ Encuesta</p> <p>Instrumento: ➤ Cuestionario de preguntas cerradas</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS: Para el procesamiento de datos se utilizará el paquete estadístico de SPSS-26 para el análisis cuantitativo.</p>
---	---	---	---	---	--	---

<p>desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?</p> <p>P.E.5: ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?</p> <p>P.E.6: ¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el proceso de influencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>O.E.5: Determinar la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>O.E.6: Determinar la relación entre la planificación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad</p>	<p>El proceso de influencia se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>H.E.5: La toma de decisiones se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>H.E.6: La planificación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad</p>		<p>➤ Productividad</p>	<p>➤ Condición y ambiente de trabajo</p> <p>➤ Grado de satisfacción</p>	
---	--	--	--	-------------------------------	---	--

<p>P.E.7: ¿Qué relación existe entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021?</p>	<p>Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>O.E.7: Determinar la relación entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p>	<p>Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p> <p>H.E.7: Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco, en el proceso del año 2021.</p>				
---	--	---	--	--	--	--

Fuente: *Elaboración propia*

ANEXO N° 2

Reglamento de organización y funciones de la Gerencia de Tránsito, Viabilidad y Transporte de la Municipalidad Provincial del Cusco.

La Gerencia de Tránsito Vialidad y Transporte, es un órgano de línea de segundo nivel organizacional, responsable de supervisar, conducir, planificar y administrar los procesos de regulación del transporte terrestre urbano; así como la circulación del tránsito, dentro del ámbito de su jurisdicción.

Funciones de la Gerencia de Tránsito, Viabilidad y Transporte

- ◆ Normar, regular y planificar el transporte terrestre urbano.
- ◆ Proponer lineamientos, objetivos, reglamentos y planes de acción en materia de tránsito y transporte, para el desarrollo de las actividades de su competencia en concordancia con las disposiciones legales vigentes.
- ◆ Formular, ejecutar, evaluar su Plan Operativo y el Cuadro de Necesidades.
- ◆ Formular, la memoria anual de la dependencia, de acuerdo a la normatividad vigente.
- ◆ Formular su cronograma de gastos anual mensualizado, de acuerdo a la normatividad vigente.
- ◆ Planificar y administrar la gestión del transporte terrestre urbano e interurbano, tránsito urbano de peatones y vehículos.
- ◆ Ejecutar, controlar y/o actualizar el Plan Regulador de Rutas de la Provincia del Cusco.
- ◆ Programar, dirigir, ejecutar y supervisar el proceso de administración de infracciones y sanciones, dentro de la jurisdicción de la provincia.
- ◆ Elaboración de informes mediante el área correspondiente, respecto a infracciones al Registro Nacional de Tránsito.
- ◆ Dirigir y administrar el Depósito Municipal Vehicular, reglamentando sus funciones y acciones afines.

- ◆ Programar, dirigir, ejecutar, coordinar y controlar las actividades referidas al otorgamiento de concesiones o autorizaciones para la prestación del servicio regular de transporte público urbano de pasajeros.
- ◆ Regular el servicio público de transporte urbano de la Provincia del Cusco, de conformidad con las leyes, reglamentos nacionales y ordenanzas sobre la materia.
- ◆ Regular, organizar, administrar y mantener los sistemas de señalización y semaforización para el tránsito urbano de peatones y vehículos.
- ◆ Regular, organizar, administrar y mantener los sistemas viales para el tránsito urbano de peatones y vehículos.
- ◆ Regular el transporte público urbano y otorgar las correspondientes autorizaciones o concesiones de rutas en sus diferentes modalidades, previo informe Técnico y Legal de su dependencia.
- ◆ Ejercer la función de supervisión del servicio público de transporte urbano provincial, contando con el apoyo de la Policía Nacional asignada al control del tránsito.
- ◆ Planificar y organizar el proceso de instalación, mantenimiento y renovación de los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción.
- ◆ Calificar y revisar las infracciones de tránsito vehicular.
- ◆ Orientar e incentivar la participación de los inversionistas en el mejoramiento del servicio de transporte urbano en sus diferentes modalidades.
- ◆ Expedir autorizaciones para la circulación de vehículos para el Transporte público, escolar, turismo, taxis, carga y descarga.

- ◆ Emitir Resoluciones de sanción, en los procedimientos de fiscalización implementados de conformidad a las disposiciones legales y municipales pertinentes, previo informe Técnico y Legal de su dependencia.
- ◆ Mantener actualizado y sistematizado el archivo del acervo documentario a su cargo y de la información básica y estadística de la Gerencia.
- ◆ Emitir Resoluciones Gerenciales de acuerdo a sus funciones y competencias, previo informe Técnico y Legal de su dependencia.
- ◆ Revisar los expedientes técnicos a ser ejecutados por su Gerencia, a través de sus respectivos órganos estructurales, de acuerdo a la normatividad del Sistema Nacional de Inversión Pública – SNIP. (Municipalidad Provincial del Cusco, 2013)

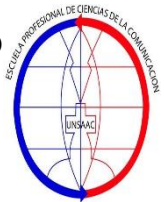
(Municipalidad Provincial del Cusco, 2013)

ANEXO N° 3

Cuestionario de la investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



ENCUESTA

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE TRÁNSITO, VIALIDAD Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO-2021”

PRESENTACIÓN:

Estimado(a) trabajador(a) recorro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información acerca del **clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores en la gerencia de tránsito, vialidad y transporte de la municipalidad provincial del Cusco durante el año 2021**. Pudiendo su persona utilizar el tiempo necesario, considerando que la encuesta debe desarrollarse de forma individual.

Cabe precisar que la presente investigación no difunde ningún tipo de opiniones ni tampoco los datos de los entrevistados. Estos datos se utilizarán de manera discreta y solo serán usados con fines de investigación.

Agradecemos de antemano su valiosa colaboración, la cual será de mucha utilidad para la presente investigación.

INSTRUCCIONES:

Responda las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecue a su criterio personal para las premisas planteadas y las cuales se detallan a continuación:

Datos generales:

1. Edad:

- 18 a 30 años.
- 31 a 40 años.
- 41 a 50 años.
- 51 años a más

2. Sexo:

- Femenino
- Masculino

3. Nivel de instrucción:

- Primaria
- Secundaria
- Superior técnica
- Superior universitaria

4. Estado civil:

- Soltero(a)
- Casado (a)
- Divorciado(a)
- Viudo (a)

5. Periodo de tiempo que trabaja en la gerencia:

- Menos de 1 año
- De 1 a 5 años
- De 5 a 10 años
- Más de 10 años

6. Promedio de ingresos mensuales:

- Mínimo legal (930 soles)
- Entre 930 a 1500 soles
- Entre 1500 a 2000 soles
- Más de 2000 soles

Indicar su nivel de satisfacción en los siguientes ítems. La valoración es de acuerdo a la escala de Likert con una puntuación de 1 a 5, tal como se muestra a continuación:

Nunca	1
Rara vez	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
Métodos de mando						
1	Con que frecuencia los responsables o personas a cargo de la gerencia muestran su liderazgo para con el grupo.					
2	Los que encabezan la gerencia transmiten confianza hacia los demás trabajadores o subordinados.					

3	En la jornada laboral, los superiores nos ofrecen cierto grado de libertad en los trabajos a realizar.					
Fuerzas de motivación						
4	Utilizo mi valoración personal como una manera de motivación en el trabajo.					
5	Se ofrecen premios, incentivos y recompensas para los trabajadores.					
6	En el centro de trabajo se imponen castigos o penalidades por las faltas cometidas.					
7	Me siento satisfecho con los trabajos de realizo en la jornada laboral.					
Proceso de comunicación						
8	En las jornadas laborales se prioriza aquellos trabajos que tengan vínculo a favor de la imagen institucional propia a la gerencia que pertenezco.					
9	Considero que las capacitaciones y los diálogos fortalecen la comunicación interpersonal entre compañeros de trabajo.					
Proceso de influencia						
10	Los trabajos llevados a cabo por los trabajadoresde la gerencia son reconocidos por los supervisores o jefes del proyecto.					
11	La amistad y el compañerismo entre compañeros de trabajo se presenta de una forma positiva en el ámbito laboral.					
Toma de decisiones						
12	La gerencia fomenta el trabajo en equipo el cual está conformado por trabajadores según áreas de dominio.					
13	Los conocimientos adquiridos en el proceso de formación o experiencia las aplico en el centro de trabajo con el fin solucionar los problemas de la gerencia.					
Planificación						
14	Participo de las actividades que tienen vínculo con la formulación de objetivos y metas para la gerencia.					
15	Considero ser responsable en las actividades de ejecución referente a lo planificado por la gerencia.					
Proceso de control						
16	Con que frecuencia formo parte de grupos informales para evadir los diversos controles impuestos por los encargados de la gerencia.					
17	Con que frecuencia se desarrollan las evaluaciones de comportamiento sobre los trabajadores.					
Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento						
18	Me desempeño adecuadamente para ofrecer un buen rendimiento y calidad de trabajo.					
19	Muestro una actitud positiva en el proceso de capacitación y adiestramiento ofrecida por la entidad gubernamental.					
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
Confiabilidad						

20	Los trabajos en las que te desempeñas lo realizas con responsabilidad.					
21	Los trabajos encomendados tiendes a desarrollar de una manera oportuna.					
22	Las condiciones adversas al trabajo, así como la presión laboral con qué frecuencia se presentan en el ámbito del trabajo.					
23	Las metas u objetivos trazados por la gerencia son cumplidos en el plazo establecido.					
Disponibilidad						
24	Mantengo una buena actitud hacia el trabajo encomendado por parte de los superiores.					
25	El comportamiento personal en el centro de trabajo y entorno social son los idóneos.					
26	Intercambio mis sentimientos e informaciones con el resto de mis compañeros sin ninguna dificultad.					
27	Considero que soy una persona amable y cordial frente a mis compañeros de trabajo y así como también con la sociedad en general.					
Productividad						
28	Las condiciones de infraestructura, equipos de trabajo (uniforme, máquinas y otros) y el ambiente de trabajo son los adecuados.					
29	El grado de satisfacción son de los buenos una vez ofrecido algún servicio o trabajo a favor de la población.					



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE TRÁNSITO, VIALIDAD Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO - 2021

1.2 TÉCNICA: ENCUESTA

INSTRUMENTO DE EVALUACION: CUESTIONARIO

1.3 INVESTIGADORES:

Br. MARIBEL CCASANI OSCCO

Br. KARLA ALEXANDRA LÓPEZ CALDERÓN

COMP	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-80%	81-100%
FORMA	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observable.			X	
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y calidad.			X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación			X	
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.			X	
	10. METODOLOGÍA	Responde al propósito del diagnóstico.			X	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIA:

Mejorar la redacción

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

65%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación:

Debe corregirse:

Cusco *11* de *octubre* de 2022

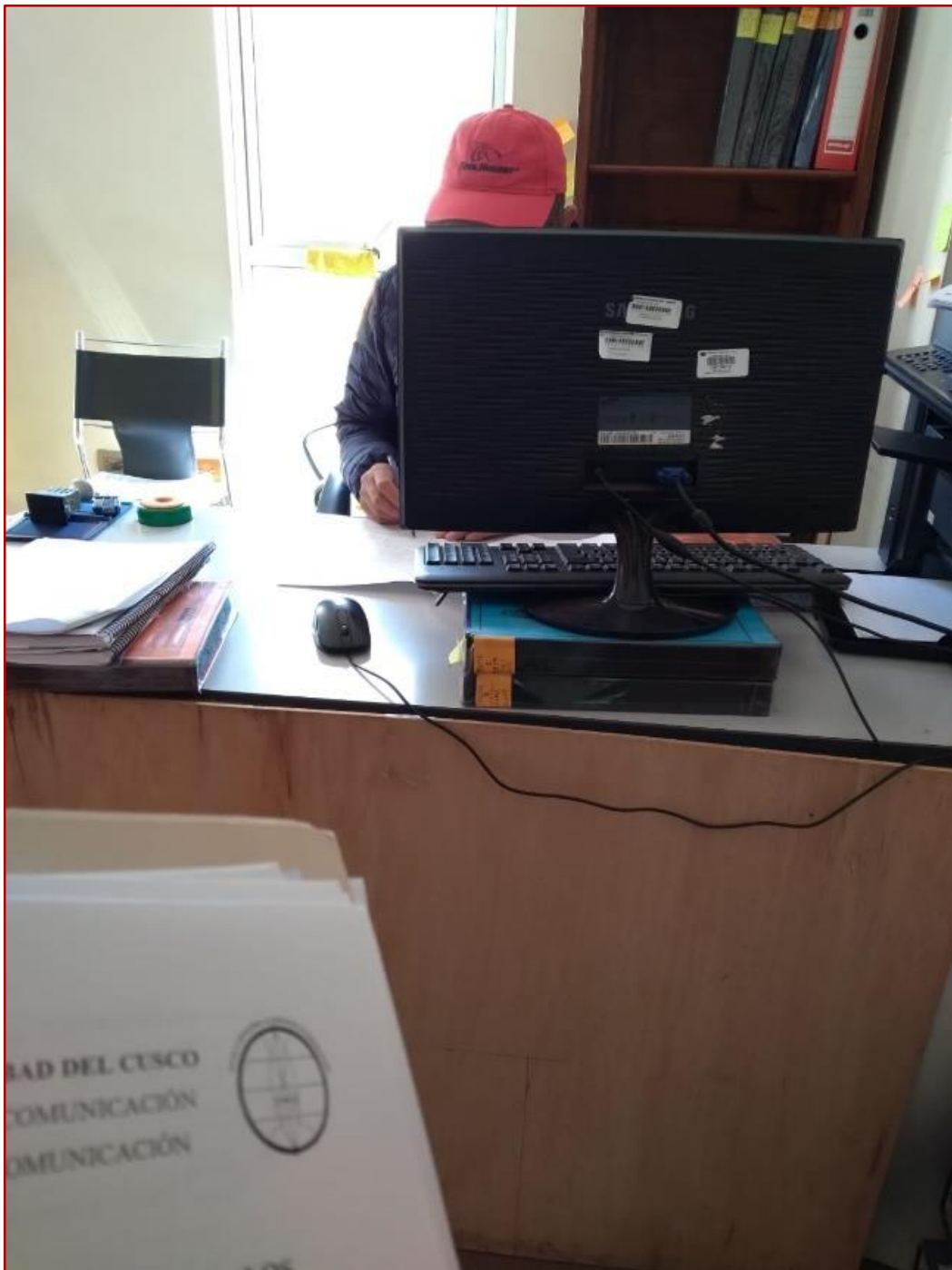
Justina
FIRMA
Dr. Justina Mayorga Contreras
DNI. 23904280

ANEXO N° 5

Fotografías referentes a la recolección de datos



Secretaria de Gerencia de Tránsito, Viabilidad y Transporte de la MPC



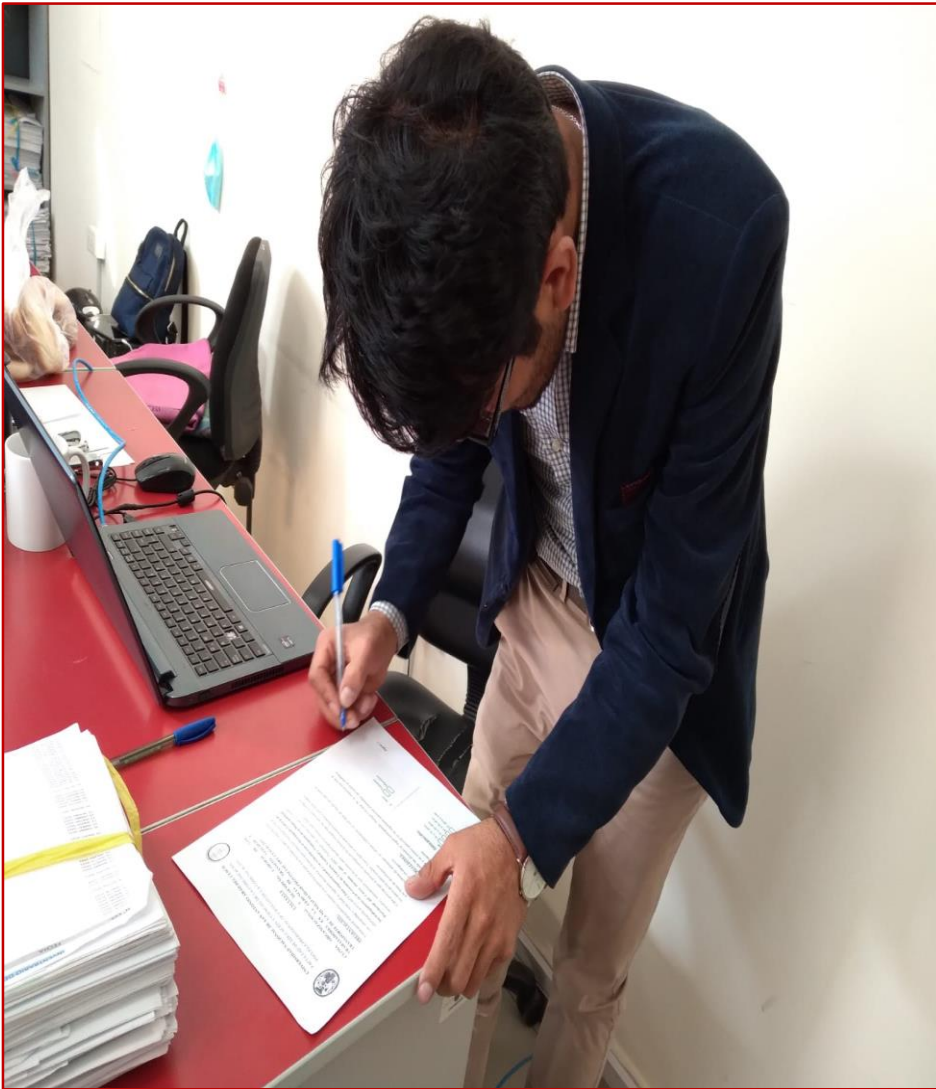
Oficina de Transporte Urbano de la Gerencia de Tránsito, Viabilidad y Transporte de la MPC



Mesa de partes de la Gerencia de Tránsito, Viabilidad y Transporte de la MPC



Oficina de proyectos de Control y Regulación



Oficina del Área Legal de la Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte