



EN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA GERENCIA DE TRANSPORTES
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARAVELI,
AREQUIPA 2021”**

PRESENTADA POR:

BACH. DIANA CAROLINA GARCIA FRANCO

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. FLORES ROJAS DE NINA KELIN YRENE

AREQUIPA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a: A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Milton y Myriam quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermana Myriam Alejandra por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

AGRADECIMIENTO

RECONOCIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	4
1.2. Delimitación de la Investigación.....	5
1.2.1. Delimitación Espacial.....	5
1.2.2. Delimitación Social	5
1.2.3. Delimitación Temporal.....	5
1.2.4. Delimitación Conceptual	5
1.3. Problema de investigación	6
1.3.1 Problema Principal	6
1.3.2. Problemas Secundarios.....	6
1.4. Objetivos de la investigación	7
1. 4.1. Objetivo General.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.5. Hipótesis y Variables de la Investigación	7
1.5.1. Hipótesis General	7
1.5.2. Hipótesis Secundarias.....	8
1.5.3. Variables de la Investigación.....	9
1.6. Metodología de la Investigación	10
1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación	10
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación	10
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación.....	11
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	12

1.6.5. Justificación e Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	12
1.6.6. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos.....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes de la Investigación	15
2.1.1. Antecedentes Internacionales	15
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	18
2.1.3. Antecedentes Locales	21
2.2. Bases Teóricas.....	24
2.2.1. Clima Laboral.....	24
2.2.2. Desempeño Laboral.....	26
2.2.3. Clima Organizacional y Desempeño Laboral.....	31
2.3. Definición de Términos Básicos	32
2.4. Base legal	33
CAPITULO III: PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	34
3.1. Análisis de Tablas y Gráficos.....	34
3.2. Discusión de Resultados.....	42
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	54
ANEXOS	63
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	64
ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	65
ANEXO 3. FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.Frecuencia de clima laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021.....	34
Tabla 2.Frecuencia del desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021	35
Tabla 3.Dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021	36
Tabla 4.Dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021	37
Tabla 5.Correlación entre el clima y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021	38
Tabla 6.Correlación entre la dimensión autorrealización y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021.....	39
Tabla 7.Correlación entre la dimensión supervisión y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021 ..	39
Tabla 8.Correlación entre la dimensión comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021.....	40
Tabla 9.Correlación entre la dimensión involucramiento y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021.....	41
Tabla 10.Correlación entre la dimensión condiciones laborales y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021.....	41
Tabla 11.Matriz de Consistencia.....	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema grafico del diseño correlacional.....	11
Figura 2. Clima laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021.....	34
Figura 3. Desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021.....	35
Figura 4. Dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021	36
Figura 5. Dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021. La metodología utilizada fue de tipo observacional, transversal y analítico, de nivel relacional con diseño no experimental. La población estuvo formada por 20 colaboradores, siendo la muestra la misma población, por lo el muestreo fue censal. La técnica utilizada fue la encuesta para la toma de datos, utilizando dos instrumentos de medición: el cuestionario de clima y desempeño laboral. Los resultados muestran que el 55.00% percibe un clima laboral medio, seguido del 25.00% con nivel alto y 20.00% con nivel bajo, mientras en el desempeño laboral, el 40.00% tiene un desempeño medio, seguido del 35.00% con nivel alto y 25.00% con nivel bajo. En cuanto a la correlación entre el clima y satisfacción laboral el resultado es significativo ($p < 0.05$), positiva y alta ($Rho = 0.756$). Concluyendo que mientras más positivo sea el clima laboral, el desempeño será mayor en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral, Municipalidad de Caravelí.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the influence of the work environment on the performance of the employees of the Transportation Management of the Provincial Municipality of Caravelí, Arequipa 2021. The methodology used was observational, cross-sectional and analytical, at a relational level. with non-experimental design. The population consisted of 20 collaborators, the sample being the same population, so the sampling was census. The technique used was the survey for data collection, using two measurement instruments: the work climate and performance questionnaire. The results show that 55.00% perceive a medium work environment, followed by 25.00% with a high level and 20.00% with a low level, while in job performance, 40.00% have a medium performance, followed by 35.00% with a high level and 25.00 % with low level. Regarding the correlation between climate and job satisfaction, the result is significant ($p < 0.05$), positive and high ($Rho = 0.756$). Concluding that the more positive the work environment is, the performance will be higher in the employees of the Transportation Management of the Provincial Municipality of Caraveli, Arequipa 2021.

Keywords: Work environment, work performance, Municipality of Caraveli.

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es el entorno físico y humano en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Está asociado con las conductas de las personas, con su manera de trabajar, con la forma de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno (Chiavenato, 2000). Para que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su comportamiento (Villanueva, et al., 2017). Es sabido que el clima laboral puede afectar el desempeño de los trabajadores; es importante pues, que las organizaciones mantengan un clima laboral adecuado para lograr contar con empleados comprometidos que ayuden a obtener mejores resultados en la productividad y la consecución de los objetivos organizacionales. Esto debe ir de la mano con las oportunidades que la organización brinde a sus empleados para que sientan que ellos contribuyen al éxito de esta. Si por el contrario, la organización no cuenta con un buen clima laboral, se presentan inconvenientes tales como altos niveles de ausentismo, altas tasas de rotación y renuncias constantes, así como baja productividad y que los empleados trabajen solo para lograr lo mínimo requerido (Gadow, 2010).

Por lo que la investigación pretende conocer el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Caraveli, y si este ejerce una influencia en su desempeño, con el propósito de contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo de la institución, por lo que se planteó el siguiente objetivo: Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021. Por lo tanto, para la realización del objetivo se ejecutó un estudio tipo observacional, ya que el investigador no participa y transversal porque la información se toma una sola vez, utilizando un diseño no experimental.

Se empleó un método hipotético deductivo que son aseveraciones en forma de hipótesis que serán comprobadas deduciéndose a partir de ellas. Mediante una encuesta al personal del área de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, se recogió información sobre las variables de clima y desempeño laboral a partir de un cuestionario, para esto se contó con una población de 20 trabajadores y por ser esta muy pequeña, se tomó como muestra a toda la población. Una vez aplicada los instrumentos se procedió a caracterizar y relacionar las variables de estudio utilizando para este fin el programa estadístico SPSS ver 15.

La tesis está estructurada por tres capítulos: en el primer capítulo se desarrolló el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, la delimitación, el problema, objetivos, hipótesis y variables de estudio. Igualmente se describe metodología, donde se realiza el tipo, nivel, método y diseño de investigación. Además, la población, muestra, justificación y técnicas e instrumentos de toma de datos. En el segundo capítulo corresponde al marco teórico, donde se presenta los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos. El último capítulo los resultados, conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

A nivel global en las instituciones o empresas, el clima laboral tiene una relevancia en las empresas e instituciones, considerándose un factor muy fundamental para lograr altos estándares de eficiencia laboral, y así aumentar la productividad organizacional. Según el estudio hecho por Great Place to Work en 2019, donde se encuestaron a 3.4 millones de trabajadores de todo el mundo sobre clima laboral, solamente alrededor de la mitad de los empleados tiene una buena experiencia en su trabajo. Evidenciando que más de mil millones de personas no están prosperando en sus trabajos y sus organizaciones están fallando en desarrollar su máximo potencial.

En el Perú de acuerdo a la Agencia de Noticias Andina en el 2020, la encuestadora aptitus realizó una encuesta a empleados de los rubros de Servicios generales e instituciones, donde encontró que el 81% de los colaboradores considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño laboral, mientras que el 86% de peruanos renunciaría si clima laboral no fuera el adecuado. Asimismo, el 70% refirió que toman en cuenta sus opiniones y el 30% que no lo hacen, el 49% de trabajadores concluyo que ponen en práctica la meritocracia, en cuanto a la valoración que se da, el 64% percibió que su jefe lo valora y el 36% no siente que su labor sea reconocida.

A nivel local un estudio hecho por Guerrero y Rodríguez (2017) en el personal administrativo de la Municipalidad de Yanahuara donde se corrobora que el 81% de los encuestados calificaron al clima laboral en un nivel regular, de la misma forma Quispe y Velarde (2018) según su estudio hecho en la Municipalidad de Cerro Colorado en los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo se observó que el 55.9% de colaboradores casi nunca terminan con las labores designadas por motivos que tiene que ver con el clima laboral de la gerencia. Dentro de los efectos de un mal clima laboral este puede originar baja

productividad, actitudes negativas, incumplimiento de los objetivos, bajo desempeño laboral, entre otros. El desempeño laboral según Salinas (2001) hace referencia a la persona que sea capaz de realizar las actividades encomendadas, por lo que debe estar suficientemente preparada, y que tenga la mejor motivación y compromiso, si la entidad en donde viene desempeñándose no cuenta con el ambiente laboral adecuado, esta persona no podrá desarrollar su mayor potencial y en lugar de ello su rendimiento bajará completamente. Por lo que la presente investigación pretende es conocer la percepción que tiene del clima laboral y su asociación con el desempeño laboral en el Área de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí.

1.2. Delimitación de la Investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

El presente estudio se llevará a cabo en la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí en el departamento de Arequipa.

1.2.2. Delimitación Social

El estudio se llevará a cabo en el contexto social integrado por 20 colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí.

1.2.3. Delimitación Temporal

El estudio se ejecutará en los meses de Mayo, Junio y Julio del 2021, donde se recogerá los datos en la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí.

1.2.4. Delimitación Conceptual

1.2.4.1. Clima Laboral. Percepción que se tiene con las características asociadas al entorno del trabajo, es un elemento diagnóstico que indica hechos que previenen y que corrigen fundamentales para mejorar y consolidar la operatividad en los procesos y productos en las

instituciones, esta variable posee cinco dimensiones y son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma, 2004).

1.2.4.2. Desempeño Laboral. Es la conducta del colaborador en la busca de las metas propuestas; esta forma el planeamiento individual para alcanzar las metas, los elementos de desempeño son: producción, calidad, conocimiento del trabajo y cooperación (Chiavenato, 2000).

1.3. Problema de investigación

1.3.1 Problema Principal

¿Existe influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021?

1.3.2. Problemas Secundarios

¿Cómo se relacionan la autorrealización y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021?

¿Cómo se relaciona el involucramiento y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021?

¿Cómo es relaciona la supervisión y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021?

¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021?

¿Cómo se relaciona las condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021

1.4.2. Objetivos Específicos

Analizar la relación entre autorrealización y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Evaluar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Analizar la relación entre supervisión y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Evaluar la relación de las condiciones laborales y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

1.5. Hipótesis y Variables de la Investigación

1.5.1. Hipótesis General

Ho: El clima laboral no influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Ha: El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

Ho: La autorrealización no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Ha: La autorrealización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021

Ho: El involucramiento no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Ha: El involucramiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Ho: La supervisión no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Ha: La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Ho: La comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Ha: La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Ho: Las condiciones laborales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

Ha: Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.

1.5.3. Variables de la Investigación

1.5.3.1. Definición Conceptual

Clima Laboral. Variable que opera en medio del escenario organizativo, en su extenso sentido, y el comportamiento que muestran los integrantes del grupo laboral, queriendo racionalizar qué emociones sienten los sujetos en el curso de sus labores en el ambiente laboral (Patterson et al. 2005).

Desempeño Laboral. Es el procedimiento direccionado a los objetivos y dirigido a salvaguardar que los procedimientos organizacionales se ejecuten al plazo establecido para aumentar la productividad de los colaboradores, de los grupos y de la organización. Es una parte esencial en los resultados del planeamiento organizacional que involucra la evaluación y la mejora de la valía de la fuerza laboral (Wayne, 2012).

1.5.3.2. Definición operacional

Clima laboral. Para cuantificar la variable clima laboral se utilizó el cuestionario “Escala Clima laboral SC-SP de Sonia Palma (2004)” que fue validado por juicio de expertos.

El instrumento evaluó cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales, constara con un total de 25 items, con formato de respuesta tipo Liker (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre).

Desempeño laboral. Para medir la variable desempeño laboral se utilizó el cuestionario “Desempeño laboral (Rios y Vigo, 2017)”, el cual fue validado por juicio de expertos. El instrumento consta de tres dimensiones: desempeño objetivo, conocimiento y desempeño del cargo y características personales, con formato de respuesta tipo Liker (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre).

1.6. Metodología de la Investigación

1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación

1.6.1.1. Tipo de Investigación

La investigación es observacional, ya que no interviene el investigador, y esta se limita a cuantificar las variables que se conceptualizan en la investigación; es transversal porque analiza datos de las variables de estudio recopiladas en un periodo de tiempo; es analítico, porque van a participar 2 variables.

1.6.1.2. Nivel de Investigación

El nivel es relacional, debido a que se analiza el grado el grado de relación o asociación entre variables.

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

1.6.2.1. Método de la Investigación

El método empleado es el hipotético deductiva, en este caso las hipótesis son sitios de partida para las deducciones. Comenzando por una hipótesis deducida de principios o normas y planteada por los datos basados en la práctica y observación, se llega a pronósticos que se delegan a comprobación empírica, y si hay una relación con los sucesos, se verifica la verdad o no de la hipótesis de inicio. Aun, en el caso que la hipótesis se resuelve a pronósticos

empíricas opuestas, las conclusiones que se alcancen son valiosas, demostrando la incongruencia lógica de la hipótesis de inicio y es indispensable formularlo de nuevo (Rodríguez y Pérez, 2017).

1.6.2.2. Diseño de la Investigación

El diseño que se utilizara será el no experimental; porque se tomaran los datos tal como son, por lo que no serán provocadas intencionalmente; transaccional, porque que la toma de datos se realizara una sola vez y en un periodo único.

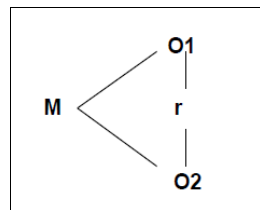


Figura 1. Esquema grafico del diseño correlacional

Donde:

M = Muestra

O₁ = Clima laboral

O₂ = Desempeño laboral

r = Relación

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

1.6.3.1. Población

Estará constituida por 20 colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí.

1.6.3.2. Muestra

El tipo de muestra que se utilizará será el muestreo censal, esto quiere decir tomar toda la población como muestra, este se practica cuando hay la necesidad de conocer la opinión de todos los consumidores o cuando la base datos es de acceso factible (Hayes, 1999).

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

1.6.4.1. Técnicas

En la presente investigación se empleará la técnica de la encuesta.

1.6.4.2. Instrumentos

Los instrumentos a utilizar son:

a. Escala de Clima Laboral CL – SPC de Sonia Palma (2004). La variable Clima Laboral estará conformada por cinco dimensiones: Autorrealización (6 ítems), Involucramiento laboral (2 ítems), Supervisión (6 ítems), Comunicación (7 ítems) y Condiciones laborales (4 ítems). En total la variable clima laboral tuvo un total de 25 ítems. Siendo los valores de cada ítems: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2), y Nunca (1). El instrumento fue validado por juicio de expertos (anexo 3) y la confiabilidad fue analizada por el coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultado 0.806 que es considerado como una confiabilidad alta. Teniendo como puntaje general: Alto: > 77, Medio: 62-77 y Bajo:<62.

b. Cuestionario de Desempeño Laboral (Ríos y Vigo, 2017). La variable desempeño laboral constara de tres dimensiones: Desempeño objetivo (2 ítems), Conocimiento y desempeño de cargo (4 ítems), y Características personales (10 ítems), donde el instrumento tuvo una escala de 5 puntos: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). El instrumento fue validado por juicio de expertos (anexo 3), y la confiabilidad fue analizada por el coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultado 0.818 que es considerado como una confiabilidad alta. La calificación de puntaje general: alto >60 puntos, medio: 50 – 60 puntos y Bajo: <50 puntos.

1.6.5. Justificación e Importancia y Limitaciones de la Investigación

1.6.5.1. Justificación del Estudio

Nos permitirá conocer la realidad que presentan de los trabajadores con relación a la sensación del clima laboral y del desempeño laboral, con el propósito de plantear soluciones

que favorezcan a los colaboradores de la Gerencia de transportes de la Municipalidad, y por ende prestar un mejor servicio a la población general. La relevancia teórica del estudio es potenciar el entendimiento científico en el área de la administración pública, contando con información verídica y confiable, que beneficiará a los colaboradores de la Municipalidad; además, servirá como antecedente a las futuras investigaciones que estén relacionadas con el tema. Los instrumentos utilizados tendrán validez y confiabilidad, por lo que se podrán utilizar en otras investigaciones.

1.6.5.2. Importancia

Hoy en día el clima laboral está enfocado en la importancia que sus individuos le dan a la estructura organizacional y cómo afecta en su modo de percibir y proceder sustentándose en ello. El estudio de la sensación del ámbito laboral, es importante para comprender la conducta del colaborador en la organización (Ortega, 2010). Un clima laboral bueno o malo tiene resultados significativos en la institución de tipo favorable o no favorable. Entre los efectos favorables podemos mencionar: logro, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Podemos concluir que un buen clima laboral sostiene y conserva un alto grado de motivación y aumenta la producción. Asimismo, surge una fidelidad con la empresa, generando una obligación por cumplir los objetivos de la empresa (González, 2013).

1.6.5.3. Limitaciones de la Investigación

La principal limitación se pudiera dar en la toma de datos, ya que los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad, no cuentan con el tiempo necesario para realizar la encuesta; así mismo, la investigación será financiada por la propia tesista, utilizando sus propios recursos económicos.

1.6.6. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos

En la presente investigación, se pidió los permisos correspondientes a la Municipalidad Provincial de Caravelí. Posteriormente se fijó una fecha para la aplicación de los instrumentos, se dio previa información in situ a los colaboradores del área de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Caraveli. En el procesamiento y análisis de datos, se utilizó la estadística descriptiva, ya que los datos se analizaron y representaron por medio de tablas y gráficos, también utilizamos la estadística inferencia para la comprobación de hipótesis. Los datos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS 22

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Martínez y Palma (2019), en su estudio “Incidencia del clima laboral en el desempeño del personal en la alcaldía de Matagalpa en el primer semestre del año 2019” tuvo que determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal de la Alcaldía Municipal de Matagalpa. El método utilizado fue de enfoque mixto y tipo descriptiva. La población consta de 620 colaboradores que laboran en la alcaldía Municipal de Matagalpa, donde la muestra estuvo conformada por 120 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron la entrevista y el cuestionario dirigida a los Servidores Públicos y Director de Departamento de la institución. Los resultados muestran que la mayoría de servidores públicos a veces son motivados a recibir capacitaciones acordes al perfil de su cargo, las capacitaciones siempre son acorde a sus puestos de trabajo, nunca se lo motiva a ser mejor y lograr nuevos desafíos cuando sale mal en su evaluación y que a veces están de acuerdo con sus calificaciones. En conclusión que el tipo de gestión por competencia une y coordina las etapas de selección, determinación del desempeño y capacitación, lo que conlleva a impulsar y acrecentar la capacidad del trabajador con que se cuenta, por lo que se permitirá a la institución incitar desempeño eficaz de los colaboradores públicos.

Solórzano et al. (2020), en su estudio “Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí” analizo la influencia del clima laboral sobre el desempeño de las actividades laborales de los funcionarios del Registro de la Propiedad de Manta Empresa Pública de Ecuador. El método utilizado en el estudio fue un estudio descriptivo, de campo y correlacional. La población estaba constituida por 27 colaboradores, por ser una población pequeña la muestra estuvo formada por toda la

población. Para la evaluación del clima laboral se empleó el diagrama de causa- efecto de Ishikawa. El instrumento para la toma de datos se dio a través de un cuestionario con escala Lickert. En los resultados obtenidos, se observa que el clima organizacional deficiente va influir en el desempeño laboral de los colaboradores, relacionándose con la carga horaria, remuneración baja, comunicación y trabajo en equipo, y demás. El clima organizacional un puntaje bajo. En referencia al estudio del atractivo de la organización, se observó que los funcionarios no están satisfechos con el laburo. Concluyéndose que cuando el clima organizacional de la institución no es favorable, esto repercute en el rendimiento laboral de los colaboradores, por lo que es imprescindible fomentar y poner en práctica un clima laboral aceptable, esto se verá reflejado en incrementar la producción de la institución y una mejora continua, sumando a esto la satisfacción del personal que va llegar a logros sobre los objetivos de la institución.

Barzola et al. (2017), en su estudio “Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador”, tuvo como objetivo identificar los factores del clima laboral que enfrentan los trabajadores del sector público. La medición del clima laboral se llevó a cabo por medio de la entrevista y el cuestionario. Los datos se examinaron a través de un cuestionario validada, estos fueron respondidos por 100 individuos que conformaron la muestra. Los resultados indican que el 63% muestran satisfacción laboral, 60% se siente cómodo en la organización, 53% no siente colaboración mutua entre su grupo de trabajo, 53% dice que sus compañeros y el jefe no le ofrecen la confianza cuando realizan sus labores, 76% de los colaboradores mencionaron que si hay materiales de trabajo para realizar sus tareas, 68% manifestó que la organización sí ofrece las comodidades básicas, 53% no tiene una buena comunicación con el jefe, 56% respondieron que no cuentan con seguridad laboral, 63% dijeron que la organización si cumplen con las leyes

laborales y que el 60% menciona que los planes de capacitación no están acorde a las exigencias para los ascensos y gratificaciones. En las conclusiones podemos mencionar que las tareas que se realizan solo son por cumplir, la carencia de comunicación dificulta los logros que se quieren, no se tiene claro lo que es estabilidad laboral y la poca aplicación por parte de la UATH.

Velásquez et al. (2018), en su estudio “Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua” el objetivo del estudio fue diagnosticar el clima laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. En la metodología se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y analítico, se emplearon técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta. La encuesta se realizó en base a los indicadores de clima laboral sintetizados por el método Delphi y priorizados por el método Kendall. Posteriormente se tendrán los resultados al analizar la encuesta, para luego hacer la tormenta de ideas y saber el conjunto de problemas. Se procederá a realizar el diagrama causa efecto donde se expondrán causas y sub-causas de los problemas fundamentales. En los resultados se encontraron problemas de comunicación, actualización profesional, liderazgo, ejecución de procesos, práctica de valores institucionales y las condiciones laborales.

Vega y Villavicencio (2020), en su estudio “Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la Prefectura del Azuay” relaciono el clima laboral y el desempeño del personal del área administrativa de la Prefectura del Azuay durante el periodo 2019-2020. La metodología utilizada corresponde a un estudio mixto, cuantitativo y cualitativo, enfocado en una investigación descriptiva explicativo. La población fue conformada por 248 colaboradores del área administrativa y 24 directores o coordinadores de

las distintas áreas. La aplicación de la encuesta se realizó al personal administrativo, mientras las entrevistas se dieron a los directores y coordinadores de los departamentos. Los resultados muestran que las dimensiones: liderazgo, relaciones interpersonales, entorno físico, toma de decisiones, trabajo en equipo y estabilidad laboral influyen estadísticamente en el desempeño del personal administrativo, por lo que es necesario proponer tácticas de intervención desde el Trabajo Social buscando una mejora en el clima laboral.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Marreros (2018), en su estudio “Relación entre clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera-2018”, determinó la relación entre clima laboral y desempeño laboral. La metodología empleada corresponde a la no experimental descriptiva, con métodos inductivo, deductivo, analítico, sintético y estadístico. La población se conformó por 36 empleados del área de administración. La técnica utilizada fue la encuesta, y cuyo cuestionario consta de 72 preguntas. Las dimensiones del clima laboral estaban formadas por: comunicación, condiciones laborales y liderazgo, con relación al desempeño laboral se empleó las siguientes dimensiones: rendimiento laboral, trabajo en equipo, filosofía organizacional y competencias del trabajador. Los resultados confirman que el clima laboral y el desempeño laboral se relacionan estadísticamente en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera.

Huaripoma y Rosado (2018), en su investigación “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de Lima 2017” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores CAS en una entidad pública. El

método utilizado fue de enfoque cuantitativo, y no experimental de nivel correlacional. La población fue de 285 trabajadores, con siendo la muestra de 164, La técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados muestran relación significativa entre las siguientes relaciones: realización personal y trabajo en equipo, involucramiento laboral y la organización, supervisión y la orientación de resultados, comunicación y relaciones interpersonales, condiciones laborales y la calidad, realización personal e iniciativa. Concluyendo que la relación entre clima laboral y desempeño laboral es estadísticamente significativa en los colaboradores CAS de un sector público del Cercado de Lima, 2017”.

Meléndez y Zelada (2018), en su estudio “Clima y desempeño laboral en los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas 2018” determino la relación entre el clima laboral y desempeño laboral. La metodología utilizada correspondió a un diseño no experimental cualitativo, de tipo Descriptivo-correlacional causal, se utilizó como instrumento el cuestionario conformado por 50 ítems para clima laboral y 38 ítems para desempeño laboral. Se tomó 46 colaboradores como muestra. Los resultados muestran que el 50% considera que hay un buen clima laboral, mientras que el 48% considera que hay un buen desempeño laboral. Concluyendo que del clima laboral y el desempeño laboral presentan relación; por lo tanto, el desempeño es mejor cuando los colaboradores sienten un entorno laboral acogedor y alentador en la Oficina de Logística del Gobierno Regional Amazonas.

Irigoin (2016), en su estudio “Clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Moyobamba del último semestre 2015” tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativa, diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional.

La población estaba conformada por 48 colaboradores, y se tomara a toda la población como muestra. La técnica fue la encuesta y el análisis documental. Los resultados muestran un nivel regular del clima laboral, esto se debe a que los colaboradores no tienen una impresión buena con el desenvolvimiento del jefe, esto lleva que no haiga confianza y por ende trae líos y desunión. Además, se aprecia falta de reconocimiento y la atención a los colaboradores, por lo que se forma un clima de no satisfacción frente a estos hechos, igualmente no hay un control de los procesos y el rendimiento de los trabajadores, esto conlleva a que los colaboradores no realicen de forma apropiada sus actividades laborares. Por otro lado, la variable desempeño mostro niveles bajos, esto se debe a que no hay una comunicación fluida dentro de la organización, además no iniciativa de los colaboradores por resolver los problemas que se presentan, puesto que no existe una buena comunicación e interacción dentro de la institución, perjudicando los objetivos planteados por la institución. Concluyendo que el clima laboral y el desempeño laboral se relacionan entre sus empleados.

Loja y Alemán (2019), en su estudio “Clima Laboral y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Turismo y Comercio Exterior de Ucayali – 2018”, determino la relación del clima laboral y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo- correlacional. En los resultados muestran una relación estadísticamente significativa con un nivel de 0.01, entre el clima laboral y el desempeño laboral, siendo esta correlación considerada como una correlación positiva moderada, por consiguiente, la hipótesis alternativa es aceptada. Podemos concluir que el coeficiente de determinación nos permite decir con certeza que el clima laboral influye significativamente en un 22.4% con relación al desempeño laboral.

2.1.3. Antecedentes Locales

Guerrero y Rodríguez (2017), en su estudio “El clima laboral como factor condicionante en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Yanahuara, provincia de Arequipa 2017” tuvo como objetivo determinar la relación del clima y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanahuara, Arequipa 2017. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional, y diseño no experimental. El muestreo fue de tipo no probabilística, y estuvo constituida por 48 colaboradores administrativos; mientras la técnica que se empleó fue la encuesta, los instrumentos utilizados correspondieron a cuestionarios con escala Likert. Los resultados demuestran que el 81% de encuestados considera que el clima laboral es regular, y el 86% nos menciona que el clima laboral es bueno. Concluimos que la correlación del clima laboral y el desempeño laboral es directamente proporcional, positiva y muy fuerte (0.900), por lo que un agradable clima laboral el desempeño laboral será mejor y viceversa,

Velarde y Villena (2018), en su investigación “El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Alto Selva Alegre 2017” tuvo como objetivo el grado de incidencia entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Alto Selva Alegre. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativa, de tipo explicativo, la población fue de 292 empleados, se consideró a la muestra a toda la población. El instrumento utilizado fue la escala CL-SPC de la Lic. Sonia Palma Carrillo. Los resultados muestran que las mayores frecuencias manifiesta que la realización personal es regular con 36.46%, se siente muy involucrados con sus puestos de trabajo con 68.58%, la supervisión del personal se da de forma regular con 37.18%, se observa una comunicación regular entre sus trabajadores con 37.77% y que la condición laboral es regular 37.06%. Concluyendo que el estudio nos mostró

las deficiencias que presenta la Municipalidad, por lo que se podrá corregir y mejorar estos detalles, de esta manera ofrecerles un mejor ambiente a los colaboradores y a su vez se sientan comprometidos con la institución.

Quispe y Velarde (2020), en su estudio “La influencia del clima laboral en el desempeño en el desarrollo laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado Arequipa, 2018”, determino la influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es descriptivo correlacional. La población se encuentra compuesta por 34 trabajadores, tomándose este como muestra, la técnica correspondió a la encuesta y se utilizó como instrumentos los cuestionarios. Entre los resultados más importantes se muestran que el clima laboral influye en el conocimiento y desempeño de modo regular, el 47.1% de trabajadores desconoce las funciones principales del área en que laboran, el 41.2% de colaboradores no participan en las labores de la institución, tampoco se incluyen en acciones que potencien el clima laboral y estimular el crecimiento total. Se concluye que hay una influencia del clima laboral en el desempeño laboral en los colaboradores de la gerencia de la municipalidad.

Rodríguez y Carpio (2017) en su investigación “Percepción del personal de la municipalidad distrital de Yanahuara respecto al clima laboral, Arequipa, 2016” tuvo como objetivo conocer la percepción del personal de la Municipalidad distrital de Yanahuara respecto al clima laboral. La metodología utilizada fue método científico. La población fue de 324 colaboradores y con una muestra de 202. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados son variados, y adversos, como

el proceder del jefe con sus colaboradores, quien demuestra poca flexibilidad y tolerancia, brindando una confianza de rango medio entre sus colaboradores; además el nivel de exigencia esta partida en opiniones, y finalmente solo es favorable cuando está relacionado al estilo de liderazgo. Además, la Municipalidad no le brinda la debida importancia por igual a todos los elementos motivacionales de los colaboradores, ya que se logra la identidad con la organización y la igualdad del trabajo y salarios percibidos, pero no responde igual en cuanto al reconocimiento sobre la oportunidad profesional del individuo. El colaborador siente una comunicación interna asequible, idóneo, oportuna con la utilización tanto de aparatos tradicionales como electrónicos; pero estos a la vez con dificultades en la comunicación informal, los tráficos de comunicación vertical y el no cumplimiento apropiado de su objetivo participativo. En cuanto a la toma de decisiones los colaboradores se limitan con la presencia de centralización y falta de independencia, por lo que al final los colaboradores no son considerados en la institución. Asimismo, en la Municipalidad los colaboradores sienten satisfacción al momento de trabajar en equipo, la utilidad no se valora para conseguir el alcance de sus objetivos, trayendo consigo dificultades de competitividad y el deber con la institución. Se es cuidadoso con el entorno y de mobiliario de trabajo, pero se descuida el funcionamiento del espacio en áreas diferentes; así como la condición de las herramientas, materiales y los equipos de oficina. Concluyendo que la percepción de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yanahuara con relación al clima laboral es parcialmente positiva.

Rodríguez (2018), en su estudio “Clima institucional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa 2018, determino la relación del clima institucional en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato. La metodología que se utilizó presenta un enfoque cuantitativo, diseño no experimental- transversal y de nivel relacional. La población censal de ochenta (80)

trabajadores administrativos, se emplea como técnica la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario. En los resultados se observa que el 93.7% de los encuestados determina que el nivel de clima institucional es regular, mientras que el 53.7% tienen un desempeño regular. Se concluyó que el clima institucional y el desempeño laboral presentan diferencias significativas en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018, siendo el nivel de clima institucional regular, trayendo como consecuencia efectos directos al desempeño laboral, este último es considerado de nivel regular entre los colaboradores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Laboral

Esta referido a las peculiaridades del entorno de trabajo donde es percibido de forma directa o indirecta por los colaboradores que están presentes en dicho entorno mostrando consecuencias en su conducta laboral (Sandoval, 2004). El clima laboral es definido ampliamente en cuanto a las investigaciones que están relacionadas al factor humano en empresas e instituciones. El clima laboral es un indicativo primordial en la existencia de la compañía, limitado por varios aspectos: como pueden ser las normas internas de funcionabilidad, las relacionadas a la ergonomía con los lugares donde se trabaja y equipamiento necesario que debe contar, sumándose a esto las actitudes del personal que conforma el equipo, las percepciones hacia los líderes y jefes, los sueldos, hasta llegar a la satisfacción de cada persona con el trabajo que hace, así como los factores que incurren y encaminan el entorno laboral (Triginé y Gan, 2012).

2.2.1.1 Indicadores de Clima Laboral. Según Sonia Palma (2004), existen cinco dimensiones del clima laboral, y son los siguientes:

2.2.1.1.1. Autorrealización o Realización Personal. Está relacionado a la percepción del trabajador en correspondencia con las oportunidades del ambiente organizacional, fundamentalmente se examina si el medio ocupacional ayuda a progresar al colaborador tanto

individual como profesional, proporcional a la labor y proyectándonos hacia el mañana (Palma, 2004). La autorrealización abarca tanto fortalezas como metas, porque consiste en utilizar funciones una con otras, para el aprovechamiento tanto particular como colectivo (Gewirth, 1998). Citando a la Pirámide de Maslow, donde se menciona a la autorrealización como un afán a la superación y satisfacción que cada persona posee como potencial, es así cuando se alcanza a este punto, tiene la facultad de ir hacia enfrente y dejar un rastro completo de lo que realiza; el cual nos lleva a tener más beneficiosos para institución, a consecuencia de que el trabajador va a rendir más, consiguiendo mayores utilidades para la empresa (Escudero, 2011).

2.2.1.1.2. Involucramiento Laboral. Se refiere a la identidad y obligación para con los virtudes y crecimiento de la institución (Palma, 2004). El trabajador demuestra involucramiento laboral si tiene en cuenta el conocimiento y la adherencia para sí mismo la tarea de los propósitos de la organización, probando su deber con el cargo y la tarea de su correspondiente institución y para de esta manera mejorar los resultados en su trabajo al interior de esta. Los factores personales como las destrezas, la independencia y el control están referidos al involucramiento en el trabajo (Frías, 2001).

2.2.1.1.3. Supervisión. Se refiere a las evaluaciones de operatividad que se designa a los superiores para vigilar y observa las actividades de trabajo de los colaboradores. Así como también examina lo referido al apoyo y orientación que se da a los colaboradores para las funciones que desarrollan y son parte de su rendimiento periódico (Palma, 2004). También se puede dividir como las percepciones del trabajador sobre la operatividad. Asimismo, se puede definir como las sensaciones del colaborador sobre la marcha y alcance de los supervisores en el interior de las actividades del trabajador, por lo se busca relacionar el apoyo y una guía para las labores que desempeñan diariamente, mejorando el servicio y la productividad (Idrogo, 2015).

2.2.1.1.4. Comunicación. Percibe la claridad, rapidez y coherencia de expresarse correctamente con relación los informes y funciones que se deben cumplir dentro de la organización, así también examina lo referente al proceso del trato a clientes de la organización (Palma, 2004). La comunicación en una organización tiene la finalidad de que la información este siempre dispuesta para la tomar decisiones en el desarrollo de cambio o facilitarlos, por lo que la comunicación va influir en el buen desenvolvimiento de la empresa, porque hay una asociación entre las labores gerencias y la empresa se relaciona con el entorno exterior. (Koontz, et al., 2012).

2.2.1.1.5. Condiciones Laborales. Es cuando los colaboradores reconoce que condiciones laborales presenta la organización, en otras palabras se refiere a las condiciones que la empresa brinda, como pueden ser los materiales requeridos, en lo económico y en las condiciones psicosociales que son necesarios para un buen funcionamiento de la valores y funciones encomendadas (Palma, 2004). Las condiciones laborales de los colaboradores, son los componentes de su medio excluyente, siendo influenciado por la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral. Las circunstancias laborales suelen ser equilibradas o subir las contingencias o afectar en el curso del periodo de laburo, la institución y los objetivos laborales, el sueldo, el impacto científico y técnico y actualizarse en el empleo de tecnológicas (Neffa, 2015).

2.2.2. Desempeño Laboral

Pedraza, et al. (2010) se refiere como desempeño laboral al valor que concede a la organización en los distintos sucesos conductuales que un colaborador ejecuta en un lapso de tiempo; siendo esta individual o colectiva en distintos momentos sumara en la eficiencia de la organización. El desempeño presenta el principio de fijación de objetivos, por lo que se activamos la conducta y aumentamos el desempeño, esto permite que los individuos puedan focalizar su trabajo sobre los objetivos más complicados, que cuando estos objetivos sean

sencillos. Asimismo, Chiavenato (2000), tiene como concepto al desempeño laboral, a los actos o conductas que se observan en los empleados que son significativos en la obtención de las metas de la institución. Un desempeño laboral aceptable es la solidez más importante que tiene una institución. De la misma manera Bittel (2000), nos menciona que el desempeño está relacionado mayormente por lo que pueda hacer el colaborador en cuanto al trabajo, su postura frente a los logros y su afán de concordia y entendimiento. Por lo que, el desempeño se asocia o conecta con las destrezas y entendimiento que respaldan los hechos del colaborador, a favor de afianzar las metas de la empresa.

2.2.2.1. Indicadores del Desempeño Laboral

2.2.2.1.1. Desempeño Objetivo. La prueba de desempeño consta de distintos objetivos estos radican en la dirección de decidir acerca del capital humano, como promociones, traslados y destituciones. También muestran las carencias de preparación y progreso ya que reconocen con exactitud la destreza y competencia del colaborador a la vez que se puede implementar programas correctos (Sum, 2015).

2.2.2.1.2. Conocimiento y Desempeño del Cargo. Es cuando la institución debe estar en la capacidad de emplear y utilizar el conocimiento, explorando y explotando sus recursos, aclimatarse y variar el ambiente y, adquirir y hacer crecer su conocimiento de esta manera, cambiarlo en información que sea compatible al modo de desempeño del cargo establecido. El conocimiento del cargo a exponer debe ser estimado de manera primordial del conjunto de destrezas, puesto que, si el colaborador no sabe el punto de vista de sus mayores o lo que a clientela necesita, podemos decir entonces que no sabe cuál es el oficio que desempeña al interior de la institución en la cual trabaja, por lo que, por lo que las metas no se cumplirían. La forma eficiente de cumplir con las metas los colaboradores deben saber todos los escondrijos y sitios escondidos de la institución, es pertinente poseer un grupo de contactos para comunicarse y así llevar a cabo bien las cosas (García, 2011).

2.2.2.1.3. Características Personales. Hace referencia a como dicen que somos realmente, el modo de ser es la consecuencia de vivencias y hechos reunidas del ser humano y el ámbito donde se ejecuta sus labores. Entre ellas tenemos:

Liderazgo y cooperación. Liderazgo se refiere a las destrezas de gerencia o dirección que un colaborador posee para influenciar en la manera de ser de los individuos o grupo de individuos, haciendo que este grupo de colaboradores responda de manera ferviente, en el resultado de propósitos y objetivos (Ortiz, 2015). Mientras transmitir y sumar nuevas vivencias laborales, compartiendo reportes con el grupo de trabajo, manifestar criterios o dando su perspectiva, ayudar a los integrantes de la institución aún más cuando aparecen inconvenientes. Mejorar esta característica nos lleva a una manera de actuar y también a un modo de mirar y gozar las cosas.

Participación. Esto se relaciona al nivel en que los colaboradores se comprometen, se introducen a sus labores; destinando para esto destinado tiempo, fuerzas, medios psicológicos como algo esencial de su vida. De esta manera el colaborador puede laborar con los deseos de hacerlo bien, y mostrar el interés por los resultados obtenidos. No hay que olvidar que el colaborador es un conjunto de una estructura donde se unen las motivaciones, conducta, emociones, etc., que se toma en cuenta al momento de examinar su comportamiento.

Involucramiento. El trabajador muestra involucramiento laboral solamente cuando reconoce y fija para sí misma la finalidad de las metas de la organización, probando su responsabilidad hacia el cargo y deber con su correspondiente institución para así lograr un excelente producto en su trabajo. El involucramiento se asocia con elementos que pueden ser las destrezas, necesidad de independencia y control. Esta característica hace referencia a la subsistencia de una forma organizacional o elementos que usan la capacidad humana para tener parte en los hechos, en las contexturas laborales y una diversidad muy grande de planes de involucramiento. Por consiguiente, es la unión de los hechos en el trabajo (Frías, 2001).

Empatía. Darse cuenta lo que sienten otros individuos sin que estos te lo comuniquen. En pocas ocasiones el individuo te dirá con frases lo que experimenta; pero este lo manifiesta en su forma de hablar, expresión en el rostro y otras formas de comunicación no verbal. Esta cualidad de darse cuenta de esas manifestaciones comunicaciones finas se inicia con habilidades más simples como el entendimiento de sí mismo y del dominio propio. Si tenemos la carencia de distinguir a nuestros sentimientos (o privar que nos agobien) no podremos ver con toda seguridad los estados emocionales que otros individuos están pasando. Cuando se carece de esa susceptibilidad, las personas quedan disgustadas. La falta de este sentido emocional nos lleva a la incompetencia social, por no saber explicar las emociones de otros individuos, por la autenticidad mecánica e inadecuada, o un desinterés que destruye la relación. Las formas que la empatía puede tomar frente a la carencia de empatía, es portarse con el resto como si fueran estereotipos y no personas individuales que son (Goleman, 1995).

Iniciativa. Es el interés para comenzar acciones, disponer de ocasiones que se presentan y desarrollar mejoras en los resultados sin recibir ayuda externa que lo impulse en la responsabilidad propia y control sobre uno mismo, tener iniciativa se considera tener una capacidad dinámica y resuelto en el trabajo; se levanta frente a la realidad y con la sensatez competente para hacerse cargo de las repercusiones de los actos (Ramírez, 2010).

Apariencia. Se asocia al aspecto del empleado con la institución en la cual, la apariencia de un individuo o empresa se infiere de como la sienten las que se relacionan con ellas. La confiabilidad de un individuo se edifica a por lo dice, realiza y proyecta con su aspecto, esos tres elementos precisan como es que se percibe a una persona. La percepción, es la apreciación interna a consecuencia de una sensación engendrada por los sentidos, también producida por incitamiento que pueden ser habladas y no habladas.

Comunicación. Comparte lo referido a nosotros mismos. Es un atributo intelectual y emocional muy propia del ser humano que aparece con la necesidad de relacionarse con los

demás, interactuando conocimiento que toman forma e importancia según las experiencias previas (Fonseca, 2000). De la misma forma se tiene a la comunicación organizacional que es el grupo integro de misivas que se conmutan en medio de los individuos de una institución, entre ella y su entorno. Igualmente se puede entender como un grupo de métodos y acciones dirigidas a simplificar y aligerar el movimiento de misivas entre los individuos de la organización, entre la institución y su entorno; o también pudiera afectar en las criterios, capacidades y comportamientos de los gentíos interiores y exteriores de la organizaciones, con la intensión de realizar mejor y más presuroso las metas trazadas (Fernández, 1997).

Conducta. Según la RAE, el concepto de conducta es la forma en que los individuos se conducen en su vida y actos, de esta forma, se concluye que los individuos muestran un funcionamiento para cada hecho y situación donde fluye la vida, ya sea este en un entorno personal, social y ocupacional. García et al., (2012) mencionaron que las organizaciones preparan códigos de comportamiento o conducta por nueve motivos, es importante mencionar dos de los nueve, la primera de estas regla es para las políticas de compromiso social colectivo, y la unión en cultura colectiva, y la otra para comunicar a la comunidad los ideales y responsabilidades que los protege.

Talento. Existen varios sentidos que puede adoptar, una de estas es definida como la habilidad o la capacidad de comprender, además se expone como la habilidad y las cualidades para el desempeño, o también para desarrollar actividades laborales cuando se ocupe de un cargo. Dessler (2006) menciona que el talento son necesarias al igual que las políticas, ya que estos están relacionados con los individuos de la labor administrativa; siendo más puntuales se trata de incorporar, examinar, preparar, retribuir y dar un entorno seguro y equilibrado para los colaboradores de la organización. De misma manera Lledo (2011), hace referencia que el talento humano se focaliza en la utilización y la praxis de las labores más esenciales al interior

de las instituciones o empresas, teniendo en cuenta que la dirección del recurso humano es la columna primordial para el crecimiento exitoso.

2.2.3. Clima Organizacional y Desempeño Laboral

El clima organizacional es capaz de afectar al desempeño laboral; por lo que es imprescindible, que toda organización o empresa conserve un clima laboral apropiado para que de esta forma los colaboradores se sientan comprometidos, y así contribuir para alcanzar mayor productividad y en la obtención de metas de la empresa. Acompañado esto con las oportunidades que la institución u organización proporciona a sus colaboradores, de esta forma perciben que ellos dan un aporte al crecimiento de este. De lo contrario si la organización carece de adecuado clima organizacional, se muestran dificultades como por ejemplo mayores índices de ausencias, mayores rotaciones del personal y renunciaciones permanentes, la productividad decae y los colaboradores laboran para obtener logros escasos e insignificantes (Gadow, 2010). Por todo lo dicho anteriormente es imprescindible recalcar que las instituciones inclinan a ofrecer a sus empleados un buen clima organizacional que traiga como consecuencia la fidelidad y el retención del colaborador con estímulos no remunerativos como pueden ser ocasiones de crecer y desarrollarse y agradecimiento laboral. Según Silva (1996), manifiesta que expresarse que el desempeño es influenciado por el clima, conlleva a tomar en cuenta las consecuencias del clima hacia las posturas y conductas, así como en el desempeño organizacional, ya que estas sensaciones que conforman los trabajadores en su entorno laboral conforman un rol importante en la forma que está diseñada la tarea, la red de recompensas, la forma en que son controladas las disposiciones, el modelo de comunicación, etc. Así aparecieron muchos tipos teóricos con la intención de ilustrar la intervención de las actitudes en el campo laboral, poniendo énfasis en la satisfacción laboral y su asociación con el clima y el desempeño (Kopelman et al., 1990; Parker et al., 2003). Viéndolo de esta manera la satisfacción laboral tendría verse un resultado directamente en el desempeño, en tanto que el

clima contaría con un resultado indirecto, moderado por las actitudes. Los investigadores por lo general son prudentes al momento de manifestarse sobre la capacidad predictivo del clima sobre el desempeño. Así Silva (1996), menciona del clima que es sencillamente un medio adecuado para conocer y desarrollar el desempeño, por esto los investigadores mencionan sobre todo el efecto del clima en el desempeño como un concluyente no directo de éste, sin que estos instauren así una asociación de causa entre las dos variables (Silva, 1996; Burton y Lauridsen, 2004). Los meta-análisis que se realizaron referente al tema, se ha descubierto que las dimensiones de clima que se asocian más al desempeño y rendimiento de los individuos son los estilos de inspección, el apoyo, el riesgo y la toma de medidas, las retribuciones, los lazos con los colegas y la estructura (Schratz, 1993).

2.3. Definición de Términos Básicos

Comunicación: Manifestación propia a la asociación que los organismos mantienen cuando forman una agrupación (Chiavetano, 2009).

Cooperación: Es el sentir de los integrantes de la agrupación en relación a una ayuda por parte de los dirigentes y los colaboradores del grupo. Resaltando la colaboración recíproca, de una manera vertical y horizontal (Litwin y Stringer, 1978).

Clima Laboral: Elemento de varias dimensiones y se pueden dividir en formas de diseños organizacionales, alcance de la institución, tipos de comunicación, maneras de liderato de la gerencia y nivel de eficacia laboral (Mendez,2006).

Desempeño Laboral: Sensación relacionado a la realización de funciones designadas para un determinado cargo en el trabajo (Stoner 1994).

Liderazgo: Es cuando una persona incide en el proceder de otras personas buscando eficiencia y eficacia, de metas que se fijan con anterioridad (Capa et al.,2018).

Participación: Aportación de los distintos individuos y agrupaciones formales e informales, en los resultados de metas planteadas (OMS/OPS,1988).

Responsabilidad: Percepción que se da en los integrantes de la institución con relación a su independencia de tomar decisiones con relación al campo laboral (Litwin y Stinger, 1978).

Realización Personal: Se da al interior de un escenario ocupacional donde los individuos se ven favorecidos en su autorrealización poniendo en práctica sus destrezas profesionales (Palma, 2004).

Supervisión: Proceso de confirmación en la ejecución de responsabilidades en el periodo de su desempeño laboral (Palma, 2004).

Validez: Eficacia de un instrumento de investigación de manera que mide lo que se desea medir (Supo, 2020).

2.4. Base legal

- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo
- Decreto supremo N° 005-2012.TR, que aprueba el reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud
- Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional V.02
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad.

CAPITULO III: PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

3.1. Análisis de Tablas y Gráficos

Tabla 1. Frecuencia de clima laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

Clima laboral	Frecuencia	
	N°	%
Alto	5	25.00
Medio	11	55.00
Bajo	4	20.00
Total	20	100.00

En la tabla 1, se observa la frecuencia de clima laboral, el 55.00% considera al clima laboral como medio, el 25.00% como alto y el 20.00% como bajo en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021.

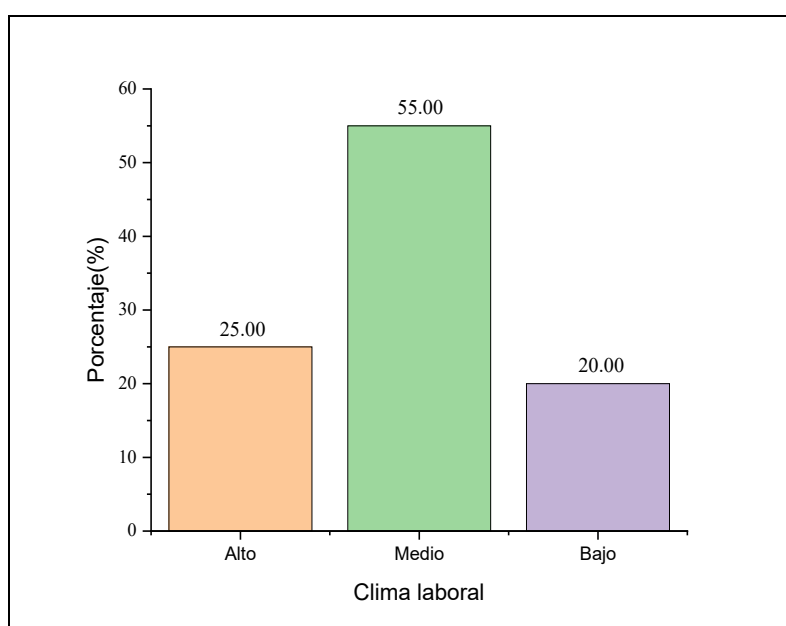


Figura 2. Clima laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

Tabla 2. Frecuencia del desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

Desempeño laboral	Frecuencia	
	N°	%
Alto	7	35.00
Medio	8	40.00
Bajo	5	25.00
Total	20	100.00

En la tabla 2, se observa la frecuencia de clima laboral, el 40.00% lo considera como medio, el 35.00% como alto y el 25.00% como bajo en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021.

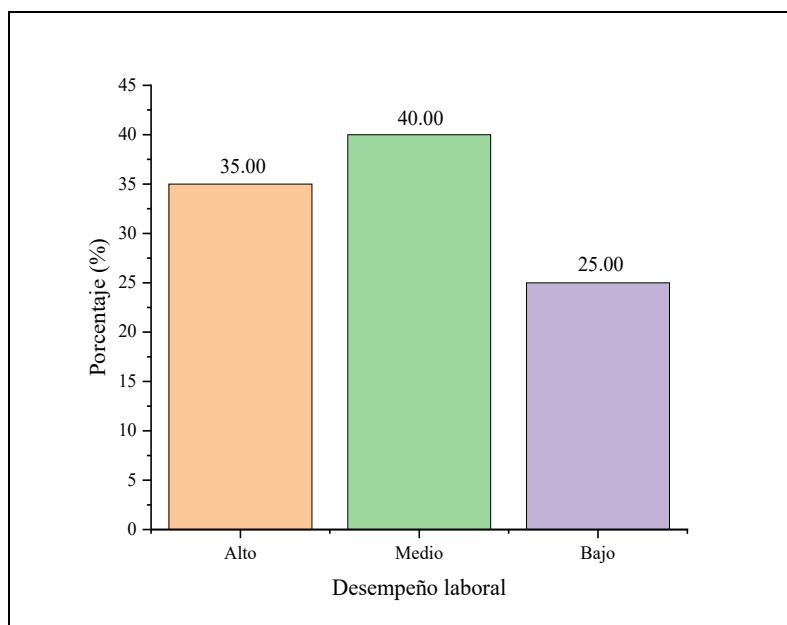


Figura 3. Desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

Tabla 3. Dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

Nivel	Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condición laboral	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Alto	4	20.00	3	15.00	5	25.00	4	20.00	3	15.00
Medio	13	65.00	14	70.00	11	55.00	11	55.00	14	70.00
Bajo	3	15.00	3	15.00	4	20.00	5	25.00	3	15.00
Total	20	100.00	20	100.00	20	100.00	20	100.00	20	100.00

En la tabla 3, se muestra las frecuencias de las dimensiones de clima laboral, las mayores frecuencias presentaron 65.00% con autorrealización de nivel medio, el 70.00% con involucramiento de nivel medio, el 55.00% con supervisión de nivel medio, el 55.00% con comunicación de nivel medio y el 70.00% con condición laboral de nivel medio en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021.

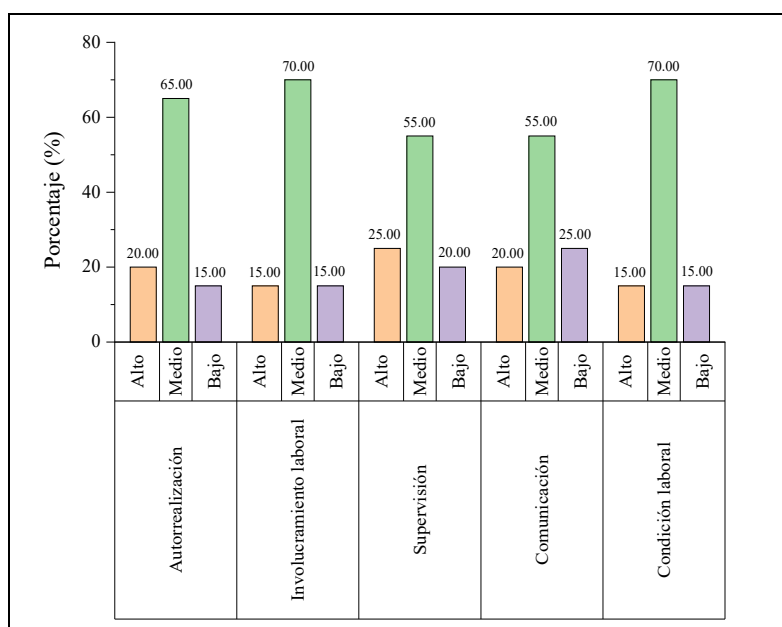


Figura 4. Dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

Tabla 4. Dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

Nivel	Desempeño objetivo		Conocimiento y desempeño del cargo		Características personales	
	N	%	N	%	N	%
Alto	5	25.00	4	20.00	6	30.00
Medio	9	45.00	12	60.00	9	45.00
Bajo	5	25.00	4	20.00	5	25.00
Total	20	100.00	20	100.00	20	100.00

En la tabla 4, se muestra las frecuencias de las dimensiones de desempeño laboral, las mayores frecuencias presentaron 45.00% con desempeño objetivo de nivel medio, el 60.00% con conocimiento y desempeño de cargo de nivel medio y el 45.00% con características personales de nivel medio en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021.

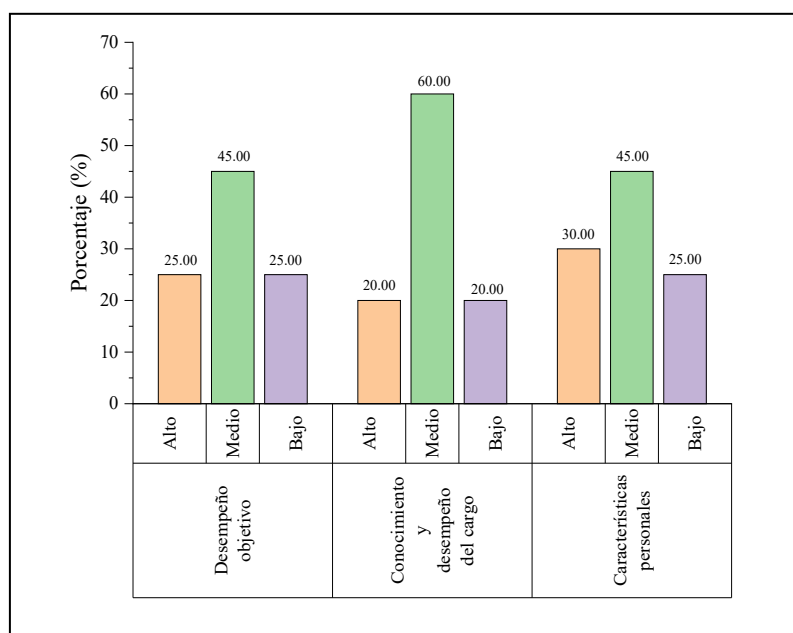


Figura 5. Dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

Contrastación de hipótesis general

En la tabla 5, se muestra que la correlación entre el clima y desempeño laboral es significativa ($p < 0.05$), positiva y alta ($Rho = 0.756$), lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, entonces, se puede afirmar que el clima laboral tiene un efecto significativo en el desempeño laboral, es decir, a mayor clima laboral, mayor será el desempeño de los colaboradores en la institución.

Tabla 5. Correlación entre el clima y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

		Desempeño laboral
Clima laboral	Rho de Spearman	0.756**
	Sig.(p) (bilateral)	0.000
	N	20

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Contrastación de hipótesis específica 1

En la tabla 6 se muestra que la correlación entre la autorrealización y el desempeño laboral es significativa ($p < 0.05$), positiva y media ($Rho = 0.639$), lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, entonces, se puede afirmar que la autorrealización muestra un efecto significativo en el desempeño laboral, es decir, a mayor autorrealización, mayor será el desempeño de los colaboradores en la institución.

Tabla 6. Correlación entre la dimensión autorrealización y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

		Desempeño laboral
Autorrealización	Rho de Spearman	0.639**
	Sig.(p) (bilateral)	0.002
	N	20

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Contrastación de hipótesis específica 2

En la tabla 7 se muestra que la correlación entre la supervisión y el desempeño laboral es significativa ($p < 0.05$), positiva y baja ($Rho = 0.477$), lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, entonces, se puede afirmar que la supervisión muestra un efecto significativo en el desempeño laboral, es decir, a mayor supervisión, mayor será el desempeño de los colaboradores en la institución.

Tabla 7. Correlación entre la dimensión supervisión y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

		Desempeño laboral
Supervisión	Rho de Spearman	0.477*
	Sig.(p) (bilateral)	0.034
	N	20

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Contrastación de hipótesis específica 3

En la tabla 8 se muestra que la correlación entre la comunicación y el desempeño laboral es significativa ($p < 0.05$), positiva y alta ($Rho = 0.688$), lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, entonces, se puede afirmar que la comunicación muestra un efecto significativo en el desempeño laboral, es decir, a mayor comunicación, mayor será el desempeño de los colaboradores en la institución.

Tabla 8. Correlación entre la dimensión comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

		Desempeño laboral
Comunicación	Rho de Spearman	0.688**
	Sig.(p) (bilateral)	0.001
	N	20

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Contrastación de hipótesis específica 4

En la tabla 9 se muestra la correlación entre el involucramiento y el desempeño laboral es no significativa ($p > 0.05$), por lo que no podemos rechazar la hipótesis nula de nuestra investigación.

Tabla 9. Correlación entre la dimensión involucramiento y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

		desempeño laboral
Involucramiento	Rho de spearman	0.346
	sig.(p) (bilateral)	0.135
	N	20

Contrastación de hipótesis específica 5

En la tabla 10 se muestra que la correlación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral es significativa ($p < 0.05$), positiva y alta ($Rho = 0.756$), lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, entonces, se puede afirmar que las condiciones laborales muestran un efecto significativo en el desempeño laboral, es decir, a mayores condiciones laborales, mayor será el desempeño de los colaboradores en la institución.

Tabla 10. Correlación entre la dimensión condiciones laborales y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa 2021

		Desempeño laboral
Condiciones laborales	Rho de Spearman	0.756**
	Sig.(p) (bilateral)	0.000
	N	20

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

3.2. Discusión de Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo relacionar el clima y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Caraveli, Arequipa. Los resultados evidenciaron que existe una correlación significativa ($p < 0.05$), positiva y alta ($Rho = 0.756$) entre el clima y desempeño laboral (tabla 5), por lo que se rechaza la hipótesis nula, dicho de otra forma, a mayor clima laboral, mayor será el desempeño de los trabajadores de la institución. Lo que coincide con la investigación realizada por Quispe y Velarde (2020), en su estudio a los trabajadores de la Municipalidad de Cerro Colorado, donde se halló una correlación significativa ($p < 0.05$), positiva y alta (Rho de Spearman: 0.732), es decir, si el clima laboral mejora es posible que el desempeño laboral aumente; asimismo, Rodríguez (2018), observó en los trabajadores de la Municipalidad de Characato, una correlación significativa ($p < 0.05$), positiva y moderada (Rho de Spearman: 0.407) entre las variables de clima institucional y desempeño laboral. Por su parte Solano (2017), en su estudio a los trabajadores de la gerencia de una entidad estatal, indicó la existencia de una correlación significativa ($p < 0.05$), donde el R de Pearson muestra un valor de 0.675, lo cual es considerado como una correlación positiva y media. De acuerdo a estos resultados de nuestra investigación, podemos manifestar que un buen clima laboral va a conllevar a que los trabajadores tengan un desempeño óptimo dentro de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Caraveli, caso contrario, sino existe un clima favorable este se verá afectado en el comportamiento de los colaboradores de forma negativa y repercutirá en el cumplimiento de labores. Según Quintero et al., (2008) nos menciona que el desempeño, el comportamiento y la forma de proceder de los colaboradores de la institución va a estar firmemente relacionado con el entorno organizacional, por tal motivo se puede inferir que dicho clima representa la esencia de la institución, de ahí parte como los colaboradores se relacionan con la organización, de esto

dependerá el desempeño, lo productivo que sean y la satisfacción al momento de ejercer sus actividades.

Con relación a la variable clima laboral, el 55.00 % de trabajadores lo considera de nivel medio, el 25.00% con nivel alto y el 20.00% con nivel bajo (tabla 1). Estos datos reflejan que los colaboradores sientan que el clima laboral no es el óptimo, ya que los mayores porcentajes en las dimensiones de autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales presentan niveles moderados. Para mejorar el ambiente laboral de los colaboradores que perciben un clima laboral medio y bajo, se pueden realizar evaluaciones constantes de las estructuras organizacionales y de las conductas de los trabajadores, para diagnosticar las carencias organizativas, y así tomar decisiones para poder corregirlas para un buen desarrollo institucional (Melo, 2018). Estos resultados concuerdan con el estudio de León (2019) en los trabajadores del Gobierno Regional de la Libertad, donde se menciona que el clima laboral predominante es de nivel medio con 41.90%. Asimismo, Goicochea (2017) afirma que los colaboradores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas, encontraron que el 16.67% manifestó que el clima laboral era bueno, mientras que 75.00% era de nivel medio y el 8,33% de nivel bajo. Rodríguez (2018), en la Municipalidad de Characato halló que el 93.70% considera al clima institucional de nivel regular y solo un 5.00% que es bueno. Como podemos apreciar, estos dos últimos autores presentaron un mayor clima laboral medio, comparado con los obtenidos en esta investigación. No coinciden con nuestros resultados los obtenidos Campos y Ruesta (2018), en los trabajadores de una identidad gubernamental, donde el nivel de la variable clima laboral fue de muy bajo con 20,00%, bajo con 20.00%, medio con 17.00%, alto con 23.00% y muy alto con 20.00%. Para el caso del desempeño laboral, el 40.00% indica tener un desempeño medio, el 35.00% alto y el 25.00% bajo (tabla 2). Este resultado del 65.00% de trabajadores que siente que el desempeño laboral es de nivel medio o

bajo, es debido a que trabajadores no logran completar los objetivos propuestos, así como su participación en las actividades de la institución no son tan frecuentemente, sumándose a esto la forma poco adecuada en que se realizan procedimientos laborales dentro de la institución. Para contrarrestar el desempeño medio y bajo de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Caraveli, es evaluar el desempeño laboral, como se dijo anteriormente para el clima laboral, ya que, según Alles (2006), refiere que la evaluación del desempeño es monitorear al empleado y detectar que falencias tiene para así tomar medidas correctivas, es decir, la evaluación de desempeño es realizar un monitoreo a los colaboradores para encontrar inconvenientes y mejorarlos lo más rápido posible. Robbins (2004) menciona que el desempeño de los trabajadores siempre se considera como lo más importante para el éxito de una organización, por eso es de mucha importancia para los gerentes de recursos humanos no solo deben medirlo objetivamente sino también mejorarlo. Parecido resultado muestra la investigación de León (2019), realizado a los colaboradores del Gobierno Regional de La Libertad, donde el 45.30% de los encuestados considera al desempeño laboral de nivel medio, el 44.20% con nivel bajo y muy bajo, 18.60% con nivel alto y muy alto. Rodríguez (2018), en su estudio sobre desempeño laboral en la Municipalidad de Characato, el 53.70% se encuentra con un desempeño regular, y un 46.30% se encuentra con un desempeño malo; de la misma forma, Goicochea (2017), en los trabajadores de la Dirección Regional Agraria, muestra que el 10.00% percibe un buen desempeño laboral, el 78,33% un nivel medio y un 11,67% un nivel bajo. Estas dos últimas investigaciones muestran desempeños medios más altos que en nuestro estudio. No concuerdan con nuestro estudio los hallados por Ruesta (2018), donde el nivel de desempeño medio fue de 20.00% en una entidad estatal, igualmente Quispe (2020), en su investigación en el personal administrativo de un programa regional se observó que el 57.00% percibe el desempeño como optimo y el 15.00% como regular.

Respecto a las dimensiones del clima laboral (tabla 3), el 65.00% indica una autorrealización con nivel medio, el 20.00% con nivel alto y el 15.00% con nivel bajo. Es muy valioso que las instituciones ofrezcan oportunidades de crecimiento que permitirá la realización profesional y personal de los colaboradores, y a través de este estudio se observó que la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Caraveli brinda oportunidades de una manera moderada. Los resultados obtenidos por León (2019) en el Gobierno Regional de la Libertad, muestran que el 29.00% de encuestados percibe una realización personal de nivel medio, valor por debajo de lo encontrado en nuestro estudio, mientras que el 61.00% lo considera bajo o muy bajo, valor muy alto si lo comparamos con nuestros resultados. No coinciden con nuestros resultados los hallados por Castro y Ramón (2017), donde el 56.00% indicaron que existe muchas oportunidades de progreso y un 58.00% manifiesto que la institución pone mucho énfasis en el desarrollo profesional. Asimismo, Meléndez y Zelada (2018) en su estudio realizado a los trabajadores del Gobierno Regional de Amazonas, el 48.00% considera a la autorrealización como adecuado; en estos dos últimos estudios la mayoría de encuestados percibe una autorrealización adecuada, no así en nuestra investigación que solo el 20.00% la considera de nivel alto.

Por su parte la dimensión de involucramiento, el 70.00% menciona un nivel medio y un nivel alto y bajo con 15.00% para ambos. Por lo que los trabajadores de la Municipalidad de dicha área están poco o medianamente comprometidos, esto debido a que el trabajador no participa ni se involucra en las decisiones que se toma, ni se siente pieza clave para lograr los objetivos propuestos por la institución. Según León (2019), el mayor involucramiento se consigue cuando existe una comunicación clara y la participación en los objetivos de la organización. Asimismo, Chávez (2019) menciona que al estar comprometido con el trabajo se aumenta el desempeño y mejora el ambiente laboral al mantener una actitud positiva. Parecido resultado

obtuvo Castro y Ramón (2017) en una entidad particular, donde el involucramiento no es favorable, ya que el 63.25% respondió que es Poco. No concuerdan con nuestros resultados los encontrados por León (2019), donde el 60.00% muestra un involucramiento bajo y muy bajo, el 31.00% con nivel medio y el 8.00% con nivel alto. De la misma forma Meléndez y Zelada (2018), en su estudio observo que el 52.00% del personal se siente involucrado, el 17.00% se involucra de forma regular y el 31.00% se siente involucrado poco o nada.

En relación a la dimensión Supervisión, el 55.00% tuvo un nivel medio, el 25.00% nivel alto y el 20.00% nivel bajo, como se puede ver más de mitad de encuestados percibe un nivel medio, este resultado se puede entender por qué las autoridades o gerentes de la municipalidad, no dan un apoyo constante a los trabajadores que les permita mejorar sus funciones, realizando controles de las actividades que se realizan dentro de la institución. De acuerdo con Cea, et al., (2006) refiere que un buen clima laboral se da, cuando hay una supervisión de respaldo, haciendo conocer el interés que se tiene por el grupo de trabajo, las incomodidades y necesidades que pasan, además de que sean escuchados y puedan sugerir ideas para el crecimiento de la institución. Un estudio realizado por Velarde y Villena (2018), en los trabajadores de la Municipalidad de Alto Selva Alegre, nos revela que el mayor porcentaje fue 37.00% y correspondió a un nivel regular de supervisión, seguido del 32.00% que lo considero mucho o siempre. No concuerdan con nuestros resultados los obtenidos por Castro y Ramón (2017), donde el 66.50% respondieron que los apoyaban mucho. Igualmente, Meléndez y Zelada (2018), indico que el 61.00% de los encuestados percibe una supervisión adecuada. En cambio León (2019), nos muestra que la dimensión supervisión predominante es el nivel bajo y muy bajo con 44.00%, seguido de alto con 29.00% y por último el medio con 27.00%.

En cuanto a la dimensión comunicación, el mayor porcentaje fue para el nivel medio con 55.00%, seguido del nivel bajo con 25.00% y por último el nivel alto con 20.00%. como se

observa un 80.00% de los trabajadores tiene una comunicación media o baja, esto debido a que la municipalidad no fomente la comunicación interna entre los grupos de trabajo, por lo que la información no fluye como se debe en las áreas de trabajo. Según Chiavenato (2011), los individuos no están aislados y tampoco son independientes, sino que se asocian constantemente con otras personas o con su entorno a través de la comunicación. Por su parte Gaspar (2011), indica que la comunicación es un componente primordial en la apreciación del clima. Es sabido que al interior de la institución los rumores aparecen si la información adquirida no es precisa y clara, o cuando surge distorsiones en la comunicación, dejando pasar por alto información, o añadiendo datos que o tiene que ver nada con el mensaje original. Resultados semejantes los obtuvo León (2019), donde se observa que el porcentaje predominante en la dimensión comunicación es el nivel medio con un 45.00%, seguido de bajo y muy bajo con 38.00 %, alto y muy alto con 16.00%. Asimismo, Velarde y Villena (2018), revelo que la comunicación es regular en un 38.00%, mucho y siempre en 34.00% y 18.00% poco o nada. No coincide con nuestro resultado los hallados por Rodríguez (2018), donde se observó que la comunicación es de nivel regular en un 83.70%, porcentaje más alto al de nuestro estudio.

Por último, en la dimensión condición laboral, el 70.00% lo considera de nivel medio, el 15.00% de nivel bajo y el 15.00% de nivel alto. Estos resultados muestran que el 85.00% de encuestados perciben un nivel medio o bajo con relación a las condiciones en el trabajo, esto debido a que los trabajadores no están conformes con su salario percibido, y probablemente sientan que podrían ganar más en otras instituciones. Otro factor que podría afectar, es que no cuenten con la tecnología necesaria para realizar sus labores o que les falta capacidad para el uso correcto de la utilización de los sistemas. Como lo menciona Herzberg, si las condiciones laborales, no se encuentran o se utilizan indebidamente no contribuye a que el colaborador logre satisfacción. En su investigación Velarde y Villena (2018), observó que la condición

laboral era de nivel regular con 37.00% y poca o nunca con 26.00%; de la misma forma, León (2019), encontró que el nivel de condición laboral fue medio con 36.00% y un nivel bajo y muy bajo de 42.00%, de la misma manera, Benavente y Rivera (2018) indicó que el 37.06% percibía la condición laboral de forma regular y el 25.96% de nivel bajo. Como se puede observar en estos estudios, los porcentajes de condición laboral de nivel medio son menores a los hallados en esta investigación, no así los valores de nivel bajo, que son más altos.

Respecto a la relación entre la satisfacción y las dimensiones del clima laboral, se encontró una correlación significativa, directa y alta ($p < 0.05$; $Rho = 0.756$) en la dimensión de autorrealización (tabla 6), por lo que se puede decir, que a mayor oportunidad de crecimiento dentro de la institución, mayor será el desempeño de los trabajadores. Estudios como el de Castro y Ramón (2019), difiere de nuestros resultados, ya que observo que la autorrealización no se relacionaba con el desempeño objetivo de los trabajadores. Asimismo, la dimensión involucramiento presento una correlación significativa, directa y baja ($p < 0.05$; $Rho = 0.477$) (tabla 9), es decir, cuando haya más participación de los colaboradores, habrá mejor desempeño laboral. Chávez (2019), señala que al comprometerse con el trabajo este incrementa el desempeño y aumenta positivamente el entorno laboral. Estudios semejantes son los reportados por Rodríguez (2018), donde la correlación entre el desempeño y la cooperación de los colaboradores fue significativa positiva y moderada. Por su parte la dimensión supervisión, presento una correlación significativa, positiva y baja ($p < 0.05$; $Rho = 0.477$) (tabla 7). Esto nos da a entender cuando el trabajador percibe un interés o preocupación por parte de la institución, en este existirá mayor desempeño laboral, caso contrario, a la falta de seguimiento de la institución repercutirá de forma negativa el desempeño. Estudio semejante fue hallado por Moscoso (2018) en los trabajadores de la Municipalidad de Arequipa, donde se encontró una correlación moderada, positiva y altamente significativa entre la supervisión y desempeño. En

cuanto a la dimensión de comunicación, existe una correlación significativa, positiva y alta ($p < 0.005$; $Rho = 0.688$) (tabla 8). Dicho de otro modo, el trabajador que siente una comunicación positiva dentro de la institución, su desempeño será mayor, en cambio cuando no percibe una comunicación fluida entre los demás colaboradores o superiores de la institución, el desempeño será afectado negativamente. Estos resultados son parecidos a los obtenidos por Olivera et al., (2021) en una empresa particular que mostraron influencia de los modelos de comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores. No concuerda con nuestro estudio los obtenidos por Rodríguez (2018), donde se concluyó que no existe una relación entre desempeño laboral y comunicación. Para el caso de la dimensión involucramiento no se encontró relación con el desempeño laboral ($p > 0.05$), esto quiere decir que el involucramiento dentro del área de estudio no influye en el desempeño laboral del trabajador. Resultados parecidos son los hallados por Castro y Ramón (2017), donde el involucramiento influye en el conocimiento y desempeño de los funcionarios de una entidad particular. No coinciden con nuestro estudio los encontrados por Joyo (2019) a los trabajadores de la gerencia de una institución particular, donde se obtuvo una correlación directa y significativa. Por último en la dimensión condiciones laborales, se presentó una correlación significativa, positiva y alta ($p < 0.05$; $Rho = 0.756$) (tabla 10), esto indica, que cuando el trabajador percibe condiciones laborales favorables, el desempeño aumentará, caso contrario, el desempeño laboral se verá perjudicado. Los estudios de Castro y Ramón (2017), también encontraron que las condiciones laborales si influyen en el desempeño objetivo en los colaboradores. Todo lo contrario se observó en un estudio realizado por Huaquipaco y Navarro (2018) a los trabajadores de un organismo público de Majes –Arequipa, donde se demostró que no existe correlación entre las buenas condiciones laborales y el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Se determinó que el clima laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, de una forma significativa, positiva y alta; esto nos indica, que cuando la sensación del clima laboral sea positiva, más grande se volverá el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad, esto es, si existe ocasiones de progresar, capacitaciones frecuentes, comunicación fluida y una remuneración digna, esto se manifestara en la realización de los propósitos planteados por los colaboradores y la institución.

La relación entre la dimensión de autorrealización y desempeño laboral resulto significativa, positiva y alta, es decir, si el personal de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, percibe que su desarrollo personal y profesional progresa, su desempeño aumentará dentro de la institución, caso contrario, cuando sienten que no hay oportunidades de desarrollo, el desempeño será negativo.

La dimensión involucramiento y desempeño laboral no presentaron una correlación significativa, esto nos demuestra que la percepción que tienen los trabajadores con el compromiso y la participación para la mejora de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Caraveli, no influirá en el desempeño laboral de la institución.

Existe una correlación significativa, positiva y baja entre la dimensión supervisión y desempeño laboral, es decir, si los gerentes o superiores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, brinden un soporte a los trabajadores cuando estos van a encontrar inconvenientes al momento de realizar sus actividades, estos van a realizar un

trabajo más eficiente. Por lo que, si se quiere un desempeño laboral positivo, se debe mejorar el apoyo y control de las labores que efectúan los trabajadores.

En la dimensión comunicación y desempeño laboral se observó una correlación significativa, positiva y alta, es decir, cuando el trabajador siente que la información fluye adecuadamente, va existir un mayor desempeño laboral. Por lo que, si se quiere fomentar el desempeño laboral se debe impulsar una comunicación apropiada entre los colegas y jefes de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli.

Las condiciones laborales se correlacionan con el desempeño laboral de una manera significativa, positiva y alta, vale decir, si un trabajador percibe que las condiciones para realizar su labor son buenas, se tendrá un desempeño laboral positivo, caso contrario se afectará esta. De manera que, si deseamos incrementar el desempeño laboral en la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, se debe promover las condiciones e implementos necesarios a los trabajadores.

RECOMENDACIONES

Al jefe de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, se recomienda organizar capacitaciones relacionadas a la visión, misión y propósitos de la institución, con el fin de aumentar el clima y desempeño laboral en los trabajadores. Por otra parte, debido a que la investigación a sido de enfoque cuantitativo, se sugiere ahondar el estudio desde un punto de vista cualitativo, que nos llevaría a entrevista personales, Focus Grupo, técnicas de observación, entre otras. Por lo que se podría implementar más propuestas de mejora dentro de la institución.

Se recomienda a los superiores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, implementar capacitaciones para reforzar los conocimientos de los trabajadores del área, para que de esta manera puedan cumplir con mayor eficiencia las metas trazadas; asimismo, se puede incentivar al personal ofreciendo cursos de acuerdo a su línea de carrera, para que de este modo puedan desarrollarse profesionalmente al interior de su puesto de trabajo. Se sugiere también realizar reuniones constantes con los trabajadores de la institución, con la finalidad de que puedan participar en la realización de los planes laborales, de esta manera se tomara en cuenta sus opiniones o propuestas de las tareas que ellos mismos desarrollan habitualmente.

Evaluar mediante supervisores el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad provincial de Caraveli, y comunicar a estos de sus resultados con la finalidad de corregir las falencias que se pudieran haber presentado, para que de esta manera mejoren sus labores. Disponer de normas de supervisión, con el objetivo de que cada trabajador pueda ser escuchado si llega aparecer alguna dificultad al interior de la institución.

Se sugiere a la Gerencia de Transportes de la Municipalidad provincial de Caraveli, promover reuniones más frecuentes no solo con los trabajadores del área, sino con todo el personal de la institución, y esta debe ser dirigida por un superior, de forma que se pueda dar una interacción entre las dos partes que ayudaran a mejorar el clima y el desempeño laboral.

Se recomienda a la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caraveli, mejorar el entorno de trabajo según la naturaleza del puesto. Promover un plan que origine reconocimiento hacia los trabajadores por conseguir las metas propuestas en la institución. Para posteriores investigaciones se pueden tomar en cuenta elementos tecnológicos y ambientes físicos que puedan repercutir en el clima y desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360°* (2a ed.). Granica.
- Bittel Lester, R. (2000). *Administración de Personal*. Mc Graw Hill.
- Burton, R.M., & Lauridsen, J.T. (2004). The impact of organizational climate and strategic fit on firm performance. *Human Resource Management*, 43 (1), 67-82.
- Campos Almendras, M. y Ruesta Córdova, S. E. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarmey Chicama-2018* (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28669>
- Capa Benítez, L. B., Benítez Narváez, R. M., & Capa Benítez, X. R. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 273-284. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Cárdenas Cárdenas, E. E., y Carpio Paz, B.L. (2017). *Percepción del Personal de la Municipalidad Distrital de Yanahuara Respecto al Clima Laboral. Arequipa, 2016* [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santa María]
[.http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6553](http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6553)
- Cea, A., Gilbert, J., Moltedo, P. y Muñoz, K. (2006). Actualizaciones para el manager y el desarrollo organizacional. *Universidad viña del Mar*. <https://docplayer.es/954698-Y-el-desarrollo-organizacional.html>
- Chávez Montes de Oca, V. (11 de noviembre de 2019). *Profesionistas.org.mx*. Obtenido de Qué es el sentido de pertenencia en el trabajo: <https://profesionistas.org.mx/que-es-el-sentido-de-pertenencia-en-el-trabajo/>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3a ed.). McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El Capital Humano de las Organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2006). *Administración de Recursos Humanos* (5a. ed.). Prentice-Hall.
- Escudero Serrano, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011)*. Editorial Paraninfo.
- Solórzano Espinoza, N.V., Parra Ferie, C., Espinoza Arauz, M.Y. y Macías Barberan, J.R. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta–EP.–Manabí. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(3), 541-553.
- Fernández Collado, C. (1997). *La comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas.
- Fonseca Yerena, M.S. (2000). *Comunicación oral: Fundamentos y prácticas estratégicas*. Pearson Education.
- Forehand, G. A. y Von Haller, G. (1964). 'Environmental variation in studies of organizational behavior', *Psychological bulletin*, 62 (6), 361-382.
- Frías Fernández, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. LOM Ediciones.
- Gadow, F. (2010). *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Ediciones Granica S.A.
- García Muñoz, M.A., Ter Harr, B., y Kun, A. (2012). Dúctil en el interior: Fuerte hacia el exterior: un análisis de la naturaleza legal de los nuevos instrumentos de derecho laboral internacional. *Ius et Praxis*, 18 (1), 361, 361-396. <http://doi.org/10.4067/S0718-00122012000100012>
- García Fernández, M. y Tari Guillo, J.J. (2011). ¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales? *Cuadernos de Gestión*, 13(1), 151-176. DOI: 10.5295/cdg.100263jt

- Gan, F y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos. 10 programas para la gestión y desarrollo del factor Humano*. Editorial UOC.
https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r#v=onepage&q&f=false
- Gaspar G. (2011) “*Manual de Recursos Humanos*” (1a ed.). Publicado por Editorial UOC.
 Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Gewirth, A. (1998). *Self-Fulfillment*. Princeton University Press.
- Goicochea Gallardo, J.R. (2017). *Efecto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas - Sede Chachapoyas – 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21656>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Kairós.
- Goleman, D. (2000). Leadership that gets results. *Harvard Business Review*, 78 (2),78-90.
- Guerrero Álvarez, M.R., y Rodríguez Saico, S. (2017). *El clima laboral como factor condicionante en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanahuara, Provincia de Arequipa 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6119>
- Halpin, A.W. y Crofts, D.B. (1963). The organizational climate of schools. *International Review of Education*, 22 (4), 441-463.
- Hayes, B.E. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente: Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico* (2a ed.). Oxford University Press.
- Huaquipaco Chacchi, V.E. y Navarro Quispe, L.I. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito*

- (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018 (Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35653>
- Huaripoma Coronado, M., y Rosado Evangelista, P.P. (2018). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3731>
- Irigoin Díaz, L. (2016). *Clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Moyobamba del último semestre 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31287>
- James, L.R. y Sells, S.B. (1981). *Psychological climate: theoretical perspectives and empirical research'. In Toward a psychology of situations: An interactional perspective.* Lawrence Erlbaum
- Koontz, H., Wehrich H. y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14ª ed.). McGraw-Hill.
- Kopelman, R. E., Brief, A.P, & Guzzo, R. A. (1990). The role of climate and culture in productivity. En B. Schneider (Ed.), *Organizational Climate and Culture*, 282-318. Josef-Bass.
- Koys, D.J. y Decottis, T.A. (1991). Inductive Measures of Psychological. *Human Relations*, 44 (3), 265-385. <https://doi.org/10.1177/001872679104400304>
- León Ruiz, M. E. (2019). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores nombrados del Gobierno Regional de La Libertad – Sede Central 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15113>

- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science: Selected Theoretical Papers*. Harper and Row. <https://doi.org/10.1177/000271625127600135>
- Likert, R. (1967). *The human organization*. McGraw-Hill. <https://doi.org/10.1177/002218566901100112>
- Litwin, G. H. y Stringer, R.A. (1978). *Organizational climate*. Simon & Schuster.
- Lledo, P (2011). *Gestión de los Recursos Humano: Director profesional de proyectos* (2a ed.). Victoria BC.
- Martínez Zeledón, A. y Palma Hernández, A.R. (2019). *Incidencia del clima laboral en el desempeño del personal en la alcaldía de Matagalpa en el primer semestre del año 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/13275>
- Marreros García, J.T. (2018). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12416>
- Meléndez Muñoz, L.K. y Zelada Ramos, G.M. (2018). *Clima y desempeño laboral en los trabajadores en la oficina de logística del gobierno regional de Amazonas 2018* [Trabajo de investigación para obtener grado de bachiller, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30217>
- Melo, R. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7952>
- Méndez Alvares, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC*. Centro Editorial Rosaria.

- Moos, R.H. e Insel, P.M. (1974). *The Work Environment Scale*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. TEA Ediciones.
- Moscoso Montoya, J.M. (2018). *Supervisión y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad de Arequipa – 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35653>
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: Contribuciones a su estudio*. Cell Conicet.
- Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L.L., Napán Yactayo, A.C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8 (2) 3-12. 10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003
- Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud. (1998). Inventario de clima organizacional: Tema y técnicas de desarrollo organizacional. Programa regional de desarrollo de servicios de salud. No. PSDCG. T10 V3 Módulo III. Unidad VI. Ginebra.
- Ortiz Vásquez, R. (2015). *Tipos de liderazgo según David Fischman, Opiniones y análisis del manual de liderazgo para directivos*. https://issuu.com/ricardoortizvasquez/docs/tipos_de_liderazgo_seg_n_david_fis_b25cab7bd4732f
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala de clima laboral de Sonia Palma*. http://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_clspsc_manual_oedici%c3%b3n
- Parker, C.P., Baltes, B.B., Young, S.A., Huff, J.W., Altmann, R.A., Lacost, H.A., y Roberts, J.E. (2003). 'Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review'. *Journal of Organizational Behaviour*, 24 (4), 389-416.

- Patterson, M.G., West, M.A., Shackleton, V.J., Dawson, J.F., Lawthom, R., Maitlis, S., Robinson, D.L., y Wallace, A.M. (2005). 'Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation'. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 379-408.
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16 (3), 493-505.
- Pernía, K. Y. y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. (1a ed). Editorial Académica Española.
- Pritchard, R.P., y Karasick, B.W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational behavior and human performance*, 9, 126-146.
- Quinn, R.E., y Rohbraugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis'. *Management Science*, 29 (3), 363-377.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM*. <http://www.redalyc.org/html/782/78230903/>
- Quispe Ale, S. A. y Velarde Quispe, J. (2020). *La Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Catastro de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado Arequipa, 2018* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12008>

- Real Academia Española. (s.f.). Diccionario de la lengua española- Edición del tricentenario. Recuperado el 21 de Agosto del 2021, de <http://dle.rae.es/?id=AChkdr3>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (7a. ed.). Prentice Hall.
- Rodríguez Jiménez, A y Pérez Jacinto, A.O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 179-200.
- Rodríguez Romero, S. (2018). *Clima institucional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35120>
- Sandoval Cavero, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económicas y Administrativas*, (27), 83-87.
- Schatz, M. (1993). *Recommendations for the measurement of organizational climate. Documento presentado en el Reunión anual de la American Psychological Association, Toronto, Ontario, Canadá. Institute of Education Sciences.* <https://eric.ed.gov/?id=ED374155>
- Silva Vazquez, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención.* EUB, S.L.
- Solano Reátegui, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1725>
- Stoner, J. (1994). *Administración* (5a. ed.). Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.
- Supo, J. (2020). *Metodología para la Investigación Científica* (3a. ed.). Bioestadístico EEDU EIRL.
- Triginé Prats y Gan Bustos, F. (2012). *Clima Laboral.* Díaz de Santos.

- Vega Chimbo, E.A. y Villavicencio Piña, D.M. (2020). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la Prefectura del Azuay Una estrategia de intervención desde el Trabajo Social* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34669/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Velarde Benavente, L.R. y Villena Rivera, A.F. (2018). *El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8219>
- Villanueva Silvia, G., García Oliver, M.F. y Hernández Cruz, L.M. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 4(8). DOI: <https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>
- Wayne Mondy, R. (2012). *Administración de recursos humanos* (11a ed.). Pearson.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 11. Matriz de Consistencia

Variables e indicadores	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Variable 1	Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	
Clima laboral	¿Existe influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí Arequipa 2021?	Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	Tipo de investigación Observacional Transversal Analítico
Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Nivel de investigación Relacional
Variable 2	¿Cómo se relacionan la autorrealización y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021?	Analizar la relación entre autorrealización y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	La autorrealización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	Diseño de investigación No experimental- Transversal
Satisfacción del cliente	¿Cómo se relacionan el involucramiento y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021?	Evaluar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	El involucramiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	Método Hipotético deductivo
Desempeño objetivo Conocimiento desempeño del cargo Características personales	¿Cómo relacionan la supervisión y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021?	Analizar la relación entre supervisión y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	Población Muestra Técnica Encuesta
	¿Cómo se relaciona la comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021?	Determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	Instrumento Escala de Clima laboral CL-SPL de Sonia Palma (2004). Cuestionario de desempeño laboral (Ríos y Vigo,2017)
	¿Cómo se relacionan las condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021?	Evaluar la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Caravelí, Arequipa 2021.	

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Escala de Clima Laboral CL – SPC de Sonia Palma (2004)

Items	Escala				
	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Institución					
2. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
3. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
4. En la Institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
5. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
6. La Organización promueve el desarrollo del personal					
7. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
8. Los trabajadores están comprometidos con la Institución.					
9. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
13. En la Institución, se afrontan y superan los obstáculos					
14. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
15. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
16. Se reconoce los logros en el trabajo					
17. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
18. La Organización fomenta y promueve la comunicación					
19. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
20. Existen suficientes canales de comunicación					
21. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
22. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
23. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					
24. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
25. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					

Cuestionario de Desempeño laboral (Ríos y Vigo, 2017)

Items	Escala				
	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Logra culminar con las actividades que se le ha asignado?					
2. ¿Realiza sus actividades laborales correctamente dentro de su puesto de trabajo?					
3. ¿Tiene usted conocimiento del cargo que ocupa?					
4. ¿Conoce usted las funciones que se desarrollan en su puesto de trabajo?					
5. ¿Utiliza usted implementos de seguridad para el desarrollo de su cargo?					
6. ¿Llega a cumplir con su tarea asignada según la planificación de la organización?					
7. ¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
8. ¿Es participativo en las actividades de organización?					
9. ¿Se involucra en actividades que enriquecen el clima laboral y fomentan el desarrollo integral?					
10. ¿Propone, sugiere y aporta ideas que genere un impacto positivo en la organización?					
11. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
12. ¿Su presentación personal está acorde a las políticas de la organización?					
13. ¿Mantiene usted comunicación permanente con su jefe de área y compañeros?					
14. ¿Mantiene una adecuada línea de conducta dentro y fuera de su ambiente de trabajo?					
15. ¿Le interesan y preocupan las demás personas que forman parte de su entorno?					
16. ¿Domina usted los conceptos, métodos y técnicas según el cargo que ocupa?					

ANEXO 3. FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CHAMBI GUTIERREZ GERMÁN DAVID
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DTP - UAP
- 1.4 Título de la Investigación: "CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARAVELI, AREQUIPA 2021"
- 1.5 Autora del instrumento: DIANA CAROLINA GARCIA FRANCO
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
- 1.7 Nombre del instrumento: "CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL"

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						90%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha: Arequipa, 16 de Agosto del 2021.



Germán David Chambré Gutiérrez
ABOGADO
C.A.A. 4538

Posfirma

DNI: 29627325

Numero Colegiatura :4538

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.8 Apellidos y nombres del experto: GUTIERREZ MERCADO JOE OLGER
 1.9 Grado académico: DOCTOR
 1.10 Cargo e institución donde labora: DTC UAP
 1.11 Título de la Investigación: "CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARAVELI, AREQUIPA 2021"
 1.12 Autora del instrumento: DIANA CAROLINA GARCIA FRANCO
 1.13 Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
 1.14 Nombre del instrumento: "CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL"

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ADECUADO

Lugar y fecha: 12 DE AGOSTO 2021



 Posfirma

DNI 29649013

Numero Colegiatura 0347

ANEXO 3

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *MEDINA REVILLA, EUGENIO*
 1.2 Grado académico: *MAESTER*
 1.3 Cargo e institución donde labora: *DOCENTE - UAP - AREQUIPA*
 1.4 Título de la Investigación: "CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARAVELI, AREQUIPA 2021"
 1.5 Autora del instrumento: DIANA CAROLINA GARCIA FRANCO
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
 1.7 Nombre del instrumento: "CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL"

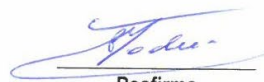
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						90 %

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha: *AREQUIPA, 07 DE AGOSTO 2021*



Posfirma

DNI *29207426*

Numero Colegiatura

Nº 0943

COLEGIO DE ECONOMISTAS - APP