



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA
DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CESAR WILLIANS CALSIN GONZALO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

**RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA
DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CESAR WILLIANS CALSIN GONZALO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

: 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)



RESOLUCIÓN N°211-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 28 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 6518, presentado por **CESAR WILLIANS CALSIN GONZALO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **CESAR WILLIANS CALSIN GONZALO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes, 1 de setiembre de 2025
- * Hora : 10: 00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



Handwritten signature and stamp of the Director of the Research Unit



RESOLUCIÓN N° 407-2024-UI-FCA-UANCV-J

Julaca, 06 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-7728** de fecha 28 de junio del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. CESAR WILLIANS CALSIN GONZALO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del **ASESOR Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2024**, presentado por el (la) **Bach. CESAR WILLIANS CALSIN GONZALO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.


UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
JULIACA - PERU

Dr. Sr. S. Luciano Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



PROVINCIAL DE PUNO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Casapia Ochoa, Sergio Javier. "Modelo de gestión de excelencia en la gerencia de transportes de la municipalidad provincial - Puno por escenarios 2018.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Huarcaya Ccamapaza, Yoner. "Redes bayesianas para determinar los patrones de uso de los medios de transporte urbano en la ciudad de Puno, 2021", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%



Metadatos complementarios - UANCV



Título de la Tesis	
RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	CESAR WILLIANS CALSIN GONZALO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75538139
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-2419-7070
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo CESAR WILLIANS CALSIN GONZALO identificado con DNI Nro. 75538139 en mi condición de egresado de:

- [x] Escuela Profesional
[] Programa de Segunda Especialidad,
[] Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALE

informo que he elaborado el/la [x] Tesis o [] Trabajo de Investigación, [] Trabajo Académico denominada:

RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2024

Asesorado por: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Es un tema original.

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

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

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

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 07 de octubre del 2025

[Handwritten signature of advisor]
FIRMA ASESOR

[Handwritten signature of student]
FIRMA TESISISTA



Huella



DEDICATORIA

La presente tesis en especial dedico a mi Dios todo poderoso quien me dio su bendición y que me protegió durante mi carrera universitaria, también dedico a mis querido padre y madre, quienes estuvieron motivándome y orientándome para poder culminar mi estudio, a mis queridos hermanos quienes siempre estuvieron a mi lado apoyándome.



AGRADECIMIENTO

A mi Dios Todopoderoso por ser mi defensor y guía durante toda la magnífica fase de mi profesión de experto.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	4
1.2.1. Delimitación espacial.....	4
1.2.2. Delimitación social.....	4
1.2.3. Delimitación temporal.....	4
1.3. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema principal.....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.4. Justificación del estudio.....	5

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	7
2.2. Objetivos específicos.....	7



CAPÍTULO III

MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes de la investigación..... 8

 3.1.1. Antecedentes internacionales..... 8

 3.1.2. Antecedentes nacionales..... 11

 3.1.3. Antecedentes locales..... 14

3.2. Bases teóricas..... 17

 3.2.1. Concepto de Rendimiento Organizacional..... 17

 3.2.2 Teoría de la Gestión Pública y Rendimiento Organizacional..... 18

 3.2.3 Modelos de Evaluación del Rendimiento Organizacional 19

 3.2.4 Eficiencia y Productividad en el Sector Público 20

 3.2.5 Cultura Organizacional y Rendimiento..... 20

 3.2.6 Innovación y Tecnología en la Mejora del Rendimiento Organizacional
..... 21

 3.2.7 Dimensiones del Rendimiento Organizacional 21

 3.2.8 Importancia de las Dimensiones en la Evaluación del Rendimiento
Organizacional..... 25

3.3. Marco conceptual..... 25

CAPÍTULO IV

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

4.1. Variable..... 28

4.2. Operacionalización de variables 28

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación. 29

5.2. Métodos aplicados a la investigación..... 29



5.3. Tipo de investigación. 29

5.4. Nivel de investigación 30

5.5. Diseño de la investigación. 30

5.6. Población y muestra..... 30

 5.6.1. Población 30

 5.6.2. Muestra..... 30

5.7. Técnicas e instrumento 32

 5.7.1. Técnica. 32

 5.7.2. Instrumento..... 32

5.8. Confiabilidad y validez de instrumento..... 32

 5.8.1. Confiabilidad 32

 5.8.2. Validez del Instrumento. 33

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos..... 33

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSION

6.1 Presentación de resultados..... 35

6.2. Discusión de resultados 42

CONCLUSIONES..... 45

RECOMENDACIONES 47

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 49

ANEXOS 53

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA..... 55

ANEXO 2 MATRIZ DE DATOS 57

ANEXO 3 CUESTIONARIO..... 59

ANEXO 4 VALIDACION DE INSTRUMENTO 60



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1 Operacionalización de variables.	28
Tabla2 Estadísticas de fiabilidad.....	32
Tabla3 Alfa de Cronbach.	33
Tabla4 Rendimiento Organizacional.	35
Tabla5 EFICACIA.	37
Tabla6 EFICIENCIA.....	39
Tabla7 Productividad.	41



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1 Diagrama de barras de Rendimiento organizacional.....	36
Figura2 Diagrama de barras de Eficacia.	37
Figura3 Diagrama de barras de Eficiencia.....	39
Figura4 Diagrama de barras de Productividad.	41



RESUMEN

El presente estudio analiza el rendimiento organizacional en la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Municipalidad Puno en el periodo del 2024. La investigación, de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, evalúa tres dimensiones clave: eficacia, eficiencia y productividad. A través de un cuestionario aplicado a 37 trabajadores, se identifican debilidades significativas en el rendimiento organizacional. Los resultados revelaron que la eficacia y la eficiencia son percibidas como inconsistentes, y la productividad, como insuficiente, lo que refleja problemas estructurales en la planificación, asignación de recursos y procesos de evaluación. La confiabilidad del instrumento se garantizó mediante el Alfa de Cronbach (0.902), confirmando su alta consistencia interna. Se concluye que estas deficiencias están asociadas a una cultura organizacional débil y la falta de programas de capacitación continua. Como recomendaciones, se propone implementar un plan estratégico integral que incluya la formación y el desarrollo de habilidades del personal, la actualización y optimización de los procesos internos de la empresa, así como la incentivación y fomento de una cultura organizacional que se centre en la consecución de resultados efectivos y medibles, con el fin de optimizar el desempeño de la gerencia.

PALABRAS CLAVES: Administración Pública, Productividad, Rendimiento Organizacional.



ABSTRACT

This study analyzes organizational performance in the Transportation and Road Safety Department of the Municipality of Puno from 2024 to 2024. The research, with a quantitative approach and descriptive design, evaluates three key dimensions: effectiveness, efficiency, and productivity. A questionnaire administered to 37 employees identified significant weaknesses in organizational performance. The results revealed that effectiveness and efficiency are perceived as inconsistent, and productivity as insufficient, reflecting structural problems in planning, resource allocation, and evaluation processes. The reliability of the instrument was guaranteed by Cronbach's alpha (0.902), confirming its high internal consistency. It is concluded that these deficiencies are associated with a weak organizational culture and a lack of ongoing training programs. As recommendations, it is proposed to implement a comprehensive strategic plan that includes the training and development of staff skills, the updating and optimization of the company's internal processes, as well as the incentive and promotion of an organizational culture that focuses on achieving effective and measurable results, in order to optimize management performance.

KEY WORDS: Public Administration, Productivity, Organizational Performance.



INTRODUCCIÓN

El rendimiento organizacional es un concepto multidimensional que ha sido objeto de estudio en diversas áreas, especialmente en el ámbito de la administración pública. Dentro de la condición global cada vez más complejo y demandante, las organizaciones públicas se enfrentan al reto de mantener una alta eficiencia y eficacia en la prestación de servicios. En el ámbito internacional, la mala gestión organizacional en el desempeño de las instituciones gubernamentales ha restringido el desarrollo sostenible caracterizado por la baja productividad, mala gestión de recursos humanos, la falta de transparencia y responsabilidad. Es importante señalar que estos problemas se presentan de manera generalizada y no están ligados específicamente a naciones en específico, sino que se presentan tanto en países desarrollados como emergentes.

En el caso del Perú, la mala management organizacional en las instituciones del sector público es un problema vital ligado a la ineficiencia de la burocracia, mala gestión de servicios y la corrupción. Los procesos burocráticos extensos y costosos impiden el desarrollo del sector, sobre todo en la prestación de servicios pública. Además, la deficiente planificación urbana y organización de los municipios suponen una desventaja a la satisfacción de los clientes y el logro de los fines empresariales.

En el caso de la Municipalidad Puno, la situación es la misma. La Gerencia de Transportes y Identificación Vial, una de las divisiones más afectadas en la gestión del transporte, tiene problemas de gestión organizacional que están obstaculizando la calidad del servicio. así como la planificación, la falta de mano de obra cualificada y la ineficiencia de los recursos.



El transporte en Puno es un sector esencial de la vida de la ciudad y su economía tal como en cada ciudad peruana. La mala gestión del transporte público está asociada con problemas de atascos viales, la inseguridad por la falta de control y seguridad vial y el bajo nivel de satisfacción de los clientes.

Estos fenómenos no solo deterioran la calidad de vida, también cierran las perspectivas económicas de la región debido a la obstrucción de aspectos de movilidad y accesibilidad. El propósito del presente estudio es realizar una evaluación del rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial.

La clasificación de tal evaluación en cuanto a los tipos de evaluación de rendimiento compara la eficacia, la eficiencia y la productividad. La principal motivación teórica del presente estudio se basa en las teorías de la administración pública, mientras que desde el punto de vista práctico, el resultado final de la investigación informa un plan de mejora organizativo que se relaciona con la asignación recursos disponibles a través de la optimización de los procesos organizacionales y la eliminación de jefes de servicio puestos débiles.

El capítulo I señala el problema central de la investigación, a saber, el bajo desempeño organizacional en la Gerencia de Transporte. Se presentan las debilidades en la eficacia, eficiencia y sellado estatal de productos en el transporte y seguridad en la vía pública. Además, los objetivos específicos, que se derivan de las lacras mencionadas arriba en el rendimiento organizacional, y justifican la relevancia de la investigación para impulsar la mejora de la administración pública local.



El capítulo II indica los objetivos del estudio. El primero fue general, o sea, para exponer el desempeño organizacional en la mencionada gerencia. Los objetivos específicos son hacer lo que sigue, es decir, evaluar la eficacia, eficiencia y productividad de las actividades para diagnosticar las áreas por mejorar en la gestión de transporte y seguridad en la vía.

En el capítulo III, se presenta las bases teóricas y revisión de literatura previa mencionando en el párrafo anterior la importancia del desempeño organizacional como constructo multidimensional del fenómeno mencionado, es decir, eficacia, eficiencia y productividad. Se incluyen investigaciones internacionales, nacionales y locales para referir la necesidad de la adopción de las herramientas modernas de administrar cualquier organización incluida la pública, con el fin de mejorar el sellado de servicios. Se presenta modelos teóricos tales como Balanced Scorecard y el modelo de Quinn y Rohrbaugh.

En el capítulo IV, Para el enfoque cuantitativo, se puede mencionar que fue utilizado en la investigación, el diseño es no experimental y transversal. El tamaño de muestra contó con 37 trabajadores que fueron elegidos por muestreo probabilístico. Se aplicó un cuestionario sobre las dimensiones del desempeño organizacional basado en la escala de Likert. Por lo tanto, el procesamiento de los datos se refiere al análisis estadístico utilizando IBM SPSS. La confiabilidad del instrumento fue garantizada por el coeficiente Alfa de Cronbach. En el capítulo V, se presenta los resultados de la investigación, con las percepciones de los trabajadores son sobre las dimensiones analizadas. En la eficacia, la mayoría cree que a veces hay "cumplimiento de metas". En eficiencia, hay una percepción tal de uso incorrecto de los recursos, y en productividad, casi la mitad piensa que "casi nunca se lograron niveles aceptables". La discusión vincula



estos dos términos con la teoría y la investigación para ofrecer soluciones concretas de mejora.

Finalmente, en el Capítulo VI, se concluye que hay grandes debilidades en la dimensión productividad del desempeño organizacional. Las recomendaciones incluyen un plan estratégico con capacitación continua, cuantificación eficiente de los recursos y funcionamiento con tecnología moderna. También es importante crear una codificación organizacional fuerte y fortalecer el plan de desempeño futuros para la eficacia y eficiencia.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El papel del rendimiento organizacional en las entidades públicas es un aspecto fundamental para la prestación adecuada de servicios a la ciudadanía. En la Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Puno, los problemas de eficacia, eficiencia y productividad son en gran parte imperantes, lo que influye de manera negativa en la gestión de transporte y seguridad vial. La falta de planificación eficaz, escasez de recursos humanos capacitados y falta uso de estrategias innovadoras constituyen barreras para un rendimiento organizacional adecuado, lo que se traduce en problemas de congestión vehicular, falta de fiscalización y de atención a usuarios.

La importancia del rendimiento organizacional de las entidades gestoras de lo público a nivel internacional resulta ser clave y sostenible para un desarrollo y satisfacción de las necesidades de la población. De acuerdo a Worley & Williams 2020, las instituciones de servicio público deben ser resilientes y cambiantes para la adaptabilidad a los cambios disruptivos con el fin de garantizar un rendimiento excelente en todo momento. Sin embargo, muchas entidades como la gerencia del transporte no cuentan con los recursos y las estrategias necesarias para hacer frente a la problemática, por lo cual se traduce



a un rendimiento inadecuado y mala servicio. Este aspecto se manifiesta también en la gestión de los transportes, siendo las ciudades las más afectadas por problemas recurrentes de congestión y falta de seguridad vial mediante la problemática del transporte.

El bajo rendimiento organizacional de las instancias de gestión del sector público es un problema ampliamente documentado en el Perú. Bianca Torres 2021 establece que la burocracia ineficiente, la corrupción y la falta de personal competente constituyen barreras para el buen desempeño de la gestión de servicios públicos. Estos problemas estructurales se manifiestan a través de la entrega lenta de servicios y de una ineficiente administración del Estado.

Las municipalidades, por ejemplo, sufren de procesos intrincados de gestión, falta de control interno efectivo y poca prevención de la corrupción que les impide alcanzar los objetivos propuestos y cubrir necesidades de la población. La Gerencia de Transportes de Puno posee debilidades en cualquiera planificación y control del sector de transporte público. La mala administración de los recursos no solo afecta la eficiencia de los servicios sino al usuario que no se siente satisfecho y a lo ocurrido de eventos en seguridad vial y tráfico vehicular. Con la finalidad de manejar los temas de investigación abordados, es necesario conocer los conceptos de rendimiento organizacional, cultura organizacional y gestión pública.

La eficacia, la eficiencia y la productividad son tres de las dimensiones analizadas en el rendimiento organizacional. Estos permiten hacer seguimiento y control de los recursos de una organización. La cultura organizacional es un tema relevante a considerar pues establece el discurso de cómo debe ser el desempeño de una entidad para alcanzar los objetivos. También, el estudio



aporta la gestión pública en tanto valida teorías que pueden ser implementadas en el sector para mejorar el rendimiento organizacional.

Desde una perspectiva práctica, esta investigación proporciona un diagnóstico detallado sobre las deficiencias organizacionales en la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno y plantea estrategias para mejorar la gestión del transporte y la seguridad vial. Al optimizar los procesos administrativos y fortalecer la cultura organizacional, se espera mejorar la planificación, fiscalización y control del tránsito, beneficiando directamente a los ciudadanos. Los hallazgos de este estudio pueden servir de referencia para otras municipalidades con problemas similares, fortaleciendo la gestión pública local y nacional.

este estudio se justifica metodológicamente por el enfoque cuantitativo, descriptivo, y transversal, lo que principalmente elimina de subjetividad y permite al final tener una imagen objetiva del rendimiento de la organización. De la misma manera, los trabajadores de la gerencia serán encuestados por escala de Likert, mientras que los datos serán analizados por IBM SPSS, asegurando que el cálculo sea realizado de manera correcta. Adicionalmente, la confiabilidad del instrumento se evaluará por coeficiente Alfa Cronbach y estará determinada en 0,8, lo que asegura la validez de los resultados obtenidos.

De esta manera, el presente enfoque metodológico permite obtener resultados y una garantía objetiva y adicional, a través del cual es posible enunciar estrategias para mejorar la gestión pública en el sector transporte. Este estudio es importante, debido a la necesidad de encontrar y corregir problemas en la administración de transporte y seguridad vial en Puno. Con el enfoque teórico estable, la justificación práctica, y el diseño metodológico, se espera



contribuir al fortalecimiento del rendimiento organizacional en la administración pública.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

Se realiza en la en el ámbito de la gestión de transportes y la seguridad vial dentro de la municipalidad provincial Puno para el año 2024, ubicada en la ciudad de Puno, Perú. Este espacio fue seleccionado por su relevancia como una dependencia clave en la gestión del transporte público y la seguridad vial, áreas fundamentales para la calidad de vida de los ciudadanos y el desarrollo socioeconómico de la región.

1.2.2. Delimitación social

En el ámbito de la municipalidad provincial en Puno para el 2024, la población se abarca a los personales municipales bajo la germinación-administración de transportes de Puno y Seguridad vial de la misma. El grupo está documentado por 40 personas personal administrativo y personal operativo, cuyas actividades son determinantes del ente.

1.2.3. Delimitación temporal.

El tiempo en análisis según los registros dispuesto, el año 2024 me sirvo concretamente en el manejo documental bajo la municipalidad para el 2024. Una limitante de tiempo, ya que se cuenta con eventos ya pasado, con lo cual se pueda evaluar las actuales gerencias, determinando los objetivos y problemáticas planteadas para este periodo.



1.3. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cómo es el rendimiento organizacional en la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2024?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿Cómo es la eficacia en el rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno en 2024?

P.E.2. ¿Cómo es la eficiencia en el rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno en 2024?

P.E.3. ¿Cómo es la productividad en el rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno en 2024?

1.4. Justificación del estudio

Teórica

Este estudio se justifica teóricamente porque se basa en modelos de gestión organizacional que permiten evaluar el rendimiento de las instituciones públicas. El rendimiento organizacional está determinado por la eficacia, eficiencia y productividad, elementos clave en la administración pública. Además, este artículo aborda aspectos sobre la cultura organizacional, la cual afecta al desempeño institucional debido a que establece valores, normas y comportamientos con los que se rige el personal municipal en el ejercicio de sus funciones. La aplicación de estos dos conceptos al ámbito de la gestión de transportes y seguridad vial en la Municipalidad Provincial Puno al año 2024, admite el análisis de las deficiencias para proponer las posibles estrategias de mejora desde la administración y los modelos de gestión modernos y, en consecuencia, consolida el marco teórico de la investigación.



Práctica

El presente estudio se justifica porque permite a través del diagnóstico de temas a nivel de gestión del transporte y seguridad vial en la municipalidad provincial de Puno hasta el año 2024 la identificación de factores que inciden en el rendimiento organizacional, cuyos resultados orientan en la asignación eficiente de recursos públicos, revisa mecanismos para fortalecer la cultura organizacional y mejora la formación del personal, lo que se traduce directamente en la calidad del servicio.

Metodológica

Es un referente para otras municipalidades con problemas similares. Desde la perspectiva metodológica, esta investigación se justifica debido al enfoque cuantitativo, descriptivo y de tipo transversal.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Describir el rendimiento organizacional en la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2024.

2.2. Objetivos específicos

O.E.1. Describir la eficacia en el rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno en 2024

O.E.2. Describir la eficiencia en el rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno en 2024.

O.E.3. Describir la productividad en el rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno en 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

El rendimiento organizacional es un concepto clave en la gestión de las administraciones públicas, cuya relevancia ha sido ampliamente investigada en diversos contextos internacionales. A medida que los gobiernos y sus dependencias enfrentan presiones cada vez ascendientes para mejorar la calidad de los servicios públicos, responder la transparencia y optimizar la usanza de los recursos, el estudio de su desempeño ha adquirido una importancia crítica. En este contexto, es relevante revisar cómo diversas organizaciones en el ámbito internacional han abordado los desafíos relacionados con la eficiencia, eficacia y productividad.

Worley y Williams (2020), en su obra nos refiere: Sobre resiliencia organizacional, destacan la importancia de la capacidad de adaptación para sostener el rendimiento organizacional en tiempos de crisis. Estos autores argumentan que las organizaciones públicas, especialmente aquellas involucradas en la prestación de servicios críticos, deben desarrollar mecanismos que les permitan responder de manera efectiva a cambios inesperados y situaciones disruptivas. La resiliencia organizacional no solo



involucra la capacidad de recuperación, sino también la habilidad de innovar y aprender de cada crisis, adaptando sus procesos para mantener un rendimiento sostenible. Este enfoque es particularmente relevante para las administraciones públicas encargadas de la seguridad vial y el transporte, donde las crisis pueden surgir de forma repentina debido a factores como la congestión, accidentes o cambios en la infraestructura urbana.

Jiang & Nakamura (2019) señalan que: En mi investigación sobre el capital humano, combinado con la innovación organizacional, puede influir significativamente en el rendimiento. Jiang y Nakamura (2019) estudiaron una empresa de alta tecnología en Shanghái y encontraron que la capacidad de los empleados para generar ideas innovadoras y para implementarlas efectivamente fue crítica para la eficacia de la organización. El análisis de correlación en el artículo descubre que la innovación es crítica no solo para la competitividad, sino también para la sostenibilidad de las organizaciones. Aunque su reseña se centró en las empresas privadas, cuyo goal de rendimiento es el beneficio, los resultados son aplicables a las administraciones públicas, donde el capital humano y los procesos capacitados son cruciales para eficientes servicios.

AlMuhayfith y Shaiti (2020) señalan: En mi investigación impacto de la planificación de recursos empresariales (ERP) en el rendimiento organizacional, noté que en un estudio de 200 PYME en Arabia Saudita, la implementación de sistemas ERP mejoró significativamente la eficiencia operativa... mediante explotación de recursos disponibles y facilitate de decisiones “. También recomendaron el apoyo administrativo y la capacitación para asegurar el éxito del sistema. Aunque su investigación se refería al área privada, el énfasis en tecnología y administración es relevante para las administraciones públicas,



donde la eficiencia de los procesos puede ser eficiente mediante sistemas de panificación modernos.

Al respecto Gerson y Rupp (2021). nos indica: En su investigación nos muestra una visión multidimensional del rendimiento organizacional en su análisis de cómo las organizaciones pueden alcanzar un alto rendimiento al equilibrar factores financieros, operativos y humanos. Estos autores destacan que las métricas tradicionales, como la eficiencia y la productividad, deben complementarse con la satisfacción del empleado, la cultura organizacional y la responsabilidad social para lograr un rendimiento sostenible.

En el contexto de las administraciones públicas, este enfoque equilibrado es particularmente relevante, ya que las organizaciones deben cumplir no solo con indicadores de productividad, sino también con expectativas de transparencia, equidad y satisfacción ciudadana.

Zakaria y Aycan (2022). En sus publicaciones nos explican: En su libro, los autores examinan la relación entre liderazgo y rendimiento organizacional, y destacan que no existe un solo estilo de liderazgo que coexista en todos los contextos. Los autores, en una extensa revisión de la literatura en el campo, sostienen que los diferentes estilos de liderazgo transformacional, transaccional y situacional influyen en diferentes aspectos del rendimiento, como la innovación, la eficiencia operativa y la resiliencia organizacional.

Este hallazgo es valioso para las administraciones públicas, donde el liderazgo adecuado puede influir sustancialmente en la implementación de políticas y el rendimiento de la organización. El análisis de estos antecedentes internacionales identifica que, en cualquier contexto, el rendimiento organizacional depende de factores estructurales y humanos, siendo la innovación, la tecnología, el liderazgo y la resiliencia los más influyentes. Bajo el



caso de estudio de la Gerencia de Transporte y vialidad, estas lecciones pueden ser guía valiosa. La mejora en la gestión de los recursos humanos, tecnología y estrategias de innovación son acciones indispensables para superar las deficiencias actuales en la planificación, clasificación y supervisión de los servicios de transporte.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Al respecto Torres G. (2021) en su investigación nos indica: Las municipalidades peruanas están adaptando las prácticas globales de gestión del rendimiento a las particularidades locales. En su análisis, destaca que una de las principales limitaciones en el rendimiento organizacional de los municipios peruanos es la cultura organizacional ineficaz y la falta de incentivos para los empleados públicos. En su estudio, realizado en Pucará, encontró que solo el 32% de los empleados cumplían con las metas establecidas en el Plan Operativo, lo que evidencia una brecha significativa entre la planificación y la ejecución de tareas. Este antecedente es especialmente relevante para el estudio del rendimiento en la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Puno, donde las deficiencias en la planificación y control de actividades afectan negativamente los resultados organizacionales.

Tuesta et al. (2021). En su publicación nos indica: Se analizó el impacto de factores como salario, antigüedad y el nivel académico en el desempeño laboral de trabajadores de entidades públicas peruanas. En su estudio, realizado en Huánuco, los autores encontraron una relación significativa entre el desempeño laboral y estos factores, concluyendo que los trabajadores con mayor antigüedad y mejor nivel educativo tienden a mostrar un desempeño superior. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores evaluados presentaba un nivel bajo o medio bajo de desempeño, lo que refleja la necesidad de



implementar programas de capacitación continua para mejorar la eficiencia del sector público.

Este antecedente pone de relieve la importancia de contar con personal capacitado en la Gerencia de Transportes-Seguridad Vial de Puno, donde las limitaciones en la capacitación y formación de los recursos humanos han sido identificadas como una de las principales causas del bajo rendimiento organizacional. Además, el estudio sugiere que una mejor gestión de los recursos humanos podría conducir a un incremento en la productividad y eficiencia dentro de esta dependencia municipal.

Sánchez Alarcón (2020) analizó: La innovación afecta el rendimiento organizacional en el sector público peruano. En su estudio, observó que la falta de innovación en los procesos y la resistencia al cambio son dos de las principales barreras que enfrentan las instituciones públicas del país para mejorar su rendimiento. El autor destaca que, aunque existe un creciente interés por modernizar los procesos administrativos y adoptar tecnologías, muchas entidades aún carecen de los recursos y la capacitación necesaria para implementar cambios de manera efectiva. En el contexto de la Municipalidad Puno, estos hallazgos son especialmente pertinentes, dado que la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial enfrenta dificultades para optimizar los distintos procesos de trabajo y, al mismo tiempo, aumentar la eficiencia de las operaciones diarias en la organización.

Sánchez también subraya que el rendimiento organizacional en las administraciones públicas depende en gran medida de la cultura organizacional y la disposición para adoptar nuevas tecnologías y procesos. Sin embargo, muchas municipalidades peruanas, incluida la de Puno, siguen funcionando bajo modelos administrativos tradicionales que no favorecen la innovación ni la



optimización de recursos. La modernización de los sistemas de gestión del transporte y la seguridad vial, junto con la adopción de tecnologías de control y monitoreo, podría mejorar significativamente el rendimiento de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad de Puno.

Quispe (2021) en su estudio realizado nos indica: "Rendimiento Organizacional en el Sector Público de Puno", donde exploró cómo la gestión del talento humano influye en el rendimiento organizacional dentro de las instituciones públicas en la región. El autor identificó que una de las principales debilidades en las organizaciones públicas de Puno es la falta de capacitación continua y falta de sistemas bien definidos y efectivos que permitan llevar a cabo una evaluación adecuada y exhaustiva del rendimiento y el desempeño de los empleados en la organización. De acuerdo con las afirmaciones made by Quispe, los procedimientos relacionados con la gestión del talento humano dentro de las instituciones públicas ubicadas en la región de Puno no cuentan con indicadores bien definidos y claros que faciliten la evaluación de la eficacia y la eficiencia del desempeño de su empleado, lo que resulta en un bajo rendimiento organizacional.

Presente estudio, ya que pone en evidencia las debilidades estructurales que también afectan a la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno. La falta de formación continua y los problemas en la gestión de los recursos humanos han sido identificados como factores que limitan la capacidad de esta dependencia para cumplir con sus objetivos de manera eficiente. Mejorar la gestión del talento humano, mediante programas de capacitación y la implementación de indicadores de desempeño claros, podría contribuir a mejorar el rendimiento organizacional de esta gerencia.



Vega Carranza (2022) analizó: El impacto de la cultura organizacional en el beneficio del sector público peruano, destacando que una cultura organizacional débil, caracterizada por la falta de cohesión y el escaso compromiso de los empleados, limita significativamente el rendimiento de las instituciones públicas. En su estudio, realizado en varias entidades públicas de Lima, el autor concluyó que las organizaciones con una cultura organizacional fuerte, donde el personal municipal se sienten valorados y comprometidos con la misión institucional, tienden a mostrar un rendimiento superior. Este hallazgo es crucial para el análisis del rendimiento organizacional en la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno, donde se ha identificado una cultura organizacional débil, caracterizada por una baja motivación de los empleados y una falta de compromiso con los objetivos institucionales.

3.1.3. Antecedentes locales

Quispe (2021), en su investigación nos indica: "Rendimiento Organizacional en el Sector Público de Puno", analiza cómo las instituciones públicas de la región enfrentan dificultades para mantener un nivel adecuado de rendimiento debido a problemas en la cultura organizacional, la falta de personal capacitado y una gestión administrativa deficiente. Quispe concluye que una de las principales debilidades en el sector público de Puno es la falta de combinación dentro los niveles de dirección y los trabajadores operativos, lo que genera una desconexión entre la planificación estratégica y la implementación operativa. Esto es especialmente visible en dependencias como la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, donde la falta de planificación y control afecta directamente la eficiencia de los servicios de transporte y seguridad vial.

Este estudio revela que la debilidad en la cultura organizacional es una de las causas bajo rendimiento en las instituciones de Puno, ya que no existe un



enfoque claro hacia la mejora continua ni un compromiso por parte del personal en cumplir con los objetivos institucionales. Para superar estas limitaciones, Quispe propone que las entidades públicas de la región adopten modelos de gestión basados en la eficiencia y en la promoción de una cultura organizacional orientada a resultados.

Al respecto Quispe (2022). Nos sugiere: "Gestión Municipal y Rendimiento Laboral en la Municipalidad de Los Olivos – Puno", el investigador de este artículo indagó para determinar el efecto de la gestión de la municipalidad en el rendimiento de los empleados públicos en dicha municipalidad. El del estudio utilizado un enfoque cuantitativo con cien encuestas realizadas a los 100 trabajadores, los resultados muestran que el 10% de los empleadores carecen de un buen grado en la gestión pública municipal mientras que el 8% no trabajan con eficacia.

El investigador concluye que hay una relación significativa entre la gestión municipal y el rendimiento laboral ya que el proceso de la gestión inadecuada puede llevar a la desmotivación de los empleados y eso conlleva un bajo rendimiento organizativo. Estos hallazgos son muy relevantes para nuestro estudio sobre la Gerencia de Transportes y Vialidad Forestal de Puno, ya que muestran que se trata de un desafío obstaculizar una mala gestión en la Municipalidad. La mejora de la gestión de la gestión pública a través de la eficiencia del liderazgo y la implementación de un sistema de muestreo del rendimiento será muy relevante en el gestión de la gerencia seleccionada.

Mamani, J. (2020), nos indica: En su investigación sobre la "Innovación y su Impacto en el Rendimiento de las MIPYMES en Puno", analiza cómo la adopción de tecnologías y procesos innovadores influye en la competitividad y el rendimiento organizacional. Aunque el estudio se centró en las micro, pequeñas



y medianas empresas, sus hallazgos son aplicables al contexto público, especialmente en dependencias como la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial. Mamani encontró que las empresas que implementaron tecnologías innovadoras y mejoraron sus procesos operativos mostraron un rendimiento significativamente superior en comparación con aquellas que seguían operando bajo modelos tradicionales. Este estudio sugiere que la innovación no es solo un motor de competitividad en el sector privado, sino también un instrumento clave para optimar la eficiencia en el sector público.

En su investigación Flores (2022), afirma: “El estudio titulado “Gestión del Talento Humano y Desempeño Organizacional en Empresas Agroindustriales” en Puno enfoca en una cuestión de cómo varias partes de la gestión afectan el desempeño en la organizacional a nivel. Destacó que la capacitación y el desarrollo de colaboradores son clave para mejorar la productividad en las organizaciones, incluido el sector público. Aunque este sea agroindustrial, las conclusiones de Flores lo son también para el sector público ya que en este nivel de la administración, mal gestión de recursos humanos es uno de los limitantes de alto desempeño orgánizational “. Como consecuencia, según Flores, las instituciones públicas de Puno, entre ellas la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, podrían obtener beneficios significativos de la implementación de programas de formación coninua y profesional para su personal. Como resultados, Flores señaló que el fortalecimiento de las capacidades de capital humano de la gerencia mejoraría la calidad de servicios prestados y su operación. Asimismo, Flores subraya que Gerencias deberían promover una cultura basada en la lealtad y compromiso, lo que afectaría en su cohesión interna y orientación al objetivo.



El estudio de Coronado (2021) En su conclusión, Coronado nos indica: Coronado se centra en cómo la planificación estratégica influye en el desempeño laboral en la organización dentro de la región de Puno. Coronado determinó que una planificación estratégica apropiada, apoyada por la implementación efectiva de las políticas públicas, podría aumentar el desempeño laboral y organizacional de la agencia. En relación con ello, Coronado revela en su estudio “, una debilidad en el liderazgo de la administración pública es la brecha entre los planes y los resultados.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Concepto de Rendimiento Organizacional.

El rendimiento organizacional es un término que define la habilidad de una organización para lograr sus objetivos de forma eficiente y efectiva con los recursos a su disposición. De acuerdo con Hernández et al., “se identifican tres dimensiones clave para medir el rendimiento organizacional. Se trata de la eficacia, la eficiencia y productividad”. Estas tres componentes hacen posible evaluar la manera en que una organización está empleando recursos para alcanzar sus metas y objetivos estratégicos, y esta definición se ha hecho de forma crítica a la administración pública cuando la prestación de servicios es esencial.

El nivel de eficacia describe el grado al cual una organización logra sus metas propuestas, sin contar los recursos usados. En cuanto a la eficiencia, lograr las metas debe estar acompañado del mínimo uso posible de los recursos y la producción explica la proporción de logros alcanzados y los recursos gastados para alcanzarlos (Cardenas, 2022).

Este marco es pertinente para el análisis de la Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Puno, como deficiencias en la



planificación y control de recursos humanos y materiales influenciaron negativamente su rendimiento. Su capacidad para alcanzar objetivos, como optimización de transporte público y seguridad de tráfico, depende de su eficacia y eficiencia, así como de mejora en productividad de uso de recursos públicos.

3.2.2 Teoría de la Gestión Pública y Rendimiento Organizacional

Al respecto Hughes (2012). nos indica: La teoría de la gestión pública proporciona un marco integral para comprender cómo las organizaciones públicas pueden mejorar su rendimiento mediante la adopción de prácticas de gestión modernas. Además, señala que el rendimiento organizacional en el sector público depende de la capacidad de las instituciones para adaptarse a los cambios, innovar en sus procesos y alinear sus objetivos estratégicos con las necesidades de los ciudadanos.

De acuerdo con Pollitt y Bouckaert (2017), nos indica: Otro aporte relevante de esta teoría es el enfoque en torno a la Nueva Gestión Pública , que procura la incorporación de determinados valores propios del sector privado – como la eficiencia y la gestión por objetivos- al seno de las administraciones públicas. La Nueva Gestión Pública, según Pollitt y Bouckaert , persigue el mejoramiento del rendimiento organizacional mediante la descentralización de decisiones, la introducción de mecanismos de mercado, y el empleo de indicadores de desempeño para medir y evaluar la eficiencia en la prestación de los servicios públicos. Esta conceptualización nos será de utilidad para evaluar el rendimiento organizacional en la Gerencia de Transportes, donde la puesta en marcha de instancias de comprobación y medición rendimiento podría colaborar sustancialmente al incremento de su eficiencia y eficacia.



3.2.3 Modelos de Evaluación del Rendimiento Organizacional

Según Quinn y Rohrbaugh, nos refieren: existen diversos modelos de evaluación del rendimiento organizacional que brindan un esquema metodológico para la evaluación de desempeño de las instituciones. Uno de los modelos de evaluación del rendimiento más ampliamente aceptados en el Modelo de Eficacia Organizacional, propuesto por Quinn y Rohrbaugh. Este paradigma propone que el rendimiento organizacional tiene que ser evaluado teniendo en cuenta cuatro cuadrantes, que reflejan distintas visiones y prioridades en la gestión organizacional: control interno, flexibilidad, innovación y estabilidad.

Modelo de Control Interno: Enfatiza la importancia de la regulación interna y el control para lograr estabilidad y orden dentro de la organización. Este enfoque es relevante para la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, donde el control y la planificación son esenciales para garantizar la seguridad vial y el cumplimiento de las normativas del transporte (Juarez, 2019).

Modelo de Innovación y Flexibilidad: Este modelo destaca la capacidad de una organización para adaptarse a cambios externos y promover la innovación. En el caso de la gerencia en estudio, la adopción de tecnologías innovadoras para el control y gestión del tráfico podría mejorar su rendimiento.

Modelo de Estabilidad y Eficacia: Se centra en la capacidad de la organización para mantener un rendimiento constante y lograr resultados efectivos. En este contexto, es importante que la gerencia sea capaz de establecer procesos estables que permitan alcanzar sus objetivos de manera sostenida.

El (BSC), generado por Kaplan y Norton (1992), es otro modelo ampliamente utilizado para evaluar el rendimiento organizacional. Este enfoque



considera cuatro perspectivas clave: financiera, clientes, de procesos internos, aprendizaje y crecimiento. Aunque fue desarrollado en el contexto del sector privado, el BSC ha sido adaptado para el sector público y podría ser útil para mejorar el rendimiento de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, al proporcionar un enfoque equilibrado para la gestión de las haciendas y la satisfacción de los ciudadanos.

3.2.4 Eficiencia y Productividad en el Sector Público

Demuner et al., 2022, de acuerdo con lo anterior: "En el ámbito del rendimiento organizacional, la eficiencia y la productividad son conceptos fundamentales. La eficiencia para las organizaciones públicas significa la capacidad de maximizar los resultados con los recursos, los costos, y los tiempos operativos más bajos", as. Según el autor, la eficiencia para el sector público no se reduce solo al uso competente de los recursos materiales y humanos, ya que también se refiere a la capacidad de innovar los procesos operativos.

Por otro lado, la producción se define como la relación de los insumos. Y los productos utilizados para obtenerlos en otras palabras, pero de productos y procesos: "es la relación entre los recursos utilizados para asegurar los servicios y los resultados obtenidos" En el caso de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno, la productividad también se puede incrementar a través de la optimización de los síntomas de la función clave, la capacitación más sofisticada del sistema de monitoreo y control; la mejora de la capacitación del personal, etc.

3.2.5 Cultura Organizacional y Rendimiento

Según Schein es otro de los factores, Schein 2010 : El tercer factor relacionado con el rendimiento organizacional ha sido la cultura organizacional; en sus palabras, la cultura organizacional puede comprenderse como un conjunto de valores compartidos, normas o estándares de conducta y supuestos



subyacentes que actúan como fuerza sobre el comportamiento de las personas. Una cultura que alienta la transparencia, el esfuerzo y la innovación en su conjunto en el desempeño organizacional para los sectores públicos.

En cuanto a la cultura organizacional, Quispe 2021 en su estudio El rendimiento organizacional en el sector público de Puno. Quispe 2021 afirma que en las instituciones públicas de Puno, la cultura organizacional débil es una de las primordiales causas de su bajo beneficio en la misma noción, una cultura organizacional fuerte que aliente a los asalariados a comprometerlo con mi noción de objetivos institucionales fiabilidad del factor improcedente.

3.2.6 Innovación y Tecnología en la Mejora del Rendimiento

Organizacional

Rogers, en cuanto a Rogers(2003). nos refiere: La innovación y el uso de tecnologías emergentes son herramientas esenciales para mejorar el rendimiento organizacional, especialmente en el sector público. De acuerdo con Rogers, en su teoría de la difusión de innovaciones: “ la adopción de nuevas tecnologías y procesos es clave para el cambio organizacional y un impulso para la productividad . En términos del desarrollo de las administraciones públicas, la implementación de sistemas de información la seguridad vial ha sido conocida por transformar por completo la eficiencia de las operaciones.

Mamani Condori, en el estudio La adopción de innovaciones en las MIPYMES de Puno resalta: “La innovación no solo aumenta la competitividad sino que también mejora la eficiencia operativa.”

3.2.7 Dimensiones del Rendimiento Organizacional

Desde la perspectiva de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, el uso de tecnología de monitoreo para administración y control del tráfico en



tiempo real puede mejorar la calidad de atención e incrementar la satisfacción del ciudadano. Dimensiones del Rendimiento Organizacional.

3.2.7.1 Eficacia

Robbins y Coulter(2014). Nos indican:La eficacia se refiere a la arqueo de una organización para alcanzar sus objetivos y metas estratégicas. De acuerdo con Robbins y Coulter (2014), la eficacia es la medida en la que una organización logra los resultados deseados, sin necesariamente reflexionar los recursos manipulados para lograr esos resultados. En otras palabras, la eficacia responde a la pregunta: ¿La organización está cumpliendo con lo que se ha propuesto hacer?

En el marco específico de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de la región de Puno, la efectividad se evalúa en función de la habilidad y competencia que tiene dicha gerencia para poner en práctica las políticas relacionadas con el transporte público y la seguridad en las vías. Además, se considera el grado de acatamiento de los objetivos que han sido definidos en su plan operativo estratégico, el cual establece claramente las metas a alcanzar en este ámbito.

Indicadores de Eficacia

Cumplimiento de tareas: Se refiere a la realización de las tareas y diligencias programadas dentro de los plazos establecidos. Este indicador mide si la gerencia está cumpliendo con las tareas asignadas según su plan estratégico.

Evaluación de tareas: Este indicador mide la calidad de las tareas realizadas. No basta con cumplir los objetivos; es necesario que las tareas se realicen con un nivel adecuado de calidad para garantizar un impacto positivo en la seguridad vial y el transporte público.



3.2.7.2 Eficiencia

En cuanto a Drucker (2001) nos dice lo siguiente: "La eficiencia se refiere al uso racional de los medios que se tienen o de los requeridos para alcanzar los fines organizacionales". La eficiencia involucra el hacer las cosas de la forma correcta, es decir, maximizar los resultados minimizando el uso de recursos así como: tiempo, dinero y esfuerzo.

Por su parte la eficiencia es un concepto que es fundamental en la administración pública, ya que se argumenta la utilización correspondiente y racional de los recursos ya que estos son limitados y deben ser utilizados de la mejor manera. En la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno, la eficiencia es la capacidad de dicha organización de administrar sus recursos de manera óptima, es decir, lograr su cumplimiento con el menor desperdicio o uso de recursos innecesarios.

Indicadores de Eficiencia: Optimización de recursos: Este indicador mide cómo la gerencia administra sus recursos materiales/humanos para cumplir con sus funciones de transporte y seguridad vial. Se busca evaluar si los recursos disponibles se están utilizando de manera racional y efectiva.

Énfasis en los recursos: Mide el grado de atención que se presta a la correcta asignación y uso de los recursos, incluyendo la capacitación del personal, la asignación de presupuesto y la utilización de tecnologías innovadoras para mejorar los servicios prestados.

3.2.7.3 Productividad

Según Hernández et al. 2011. nos indica: palabra que deriva del latín productivitas, es un sustantivo que se utiliza para describir la relación que se da entre los recursos que una empresa o cualquier otro tipo de organismo o institución utiliza en un determinado período de tiempo y los productos que



obtiene a cambio de emplearlos. En un sentido más simple, esto hace referencia al grado de eficiencia con que una organización transforma sus insumos en productos o servicios. Productividad puede ser uno de los indicadores fundamentales para medir el desempeño de una organización debido a que permite determinar de qué clase rentable o eficiente esta es en términos de la cantidad de servicios prestados o productos generados por una cantidad específica de los recursos utilizados.

La productividad en un sentido dado puede ser medida dependiendo sobre la cantidad de servicios que se han prestado, un ejemplo de ello sería el número de abordajes en seguridad vial que se han llevado a cabo o cantidad de rutas de transporte que se han fiscalizado, y una relación concreta de los distintos recursos humanos, materiales y financieros que se han utilizado. En palabras más simples, pretende establecer cuál es la proporción en que se traduzca el uso de tales recursos en la producción de un servicio específico.

Indicadores de Productividad

Metas alcanzadas: El indicador evaluará la gerencia si puede cumplir con todos los objetivos operativos establecidos en el plan de trabajo anual. Se refiere al número de intervenciones en seguridad vial, el control de rutas de transporte, implementación de nuevas medidas de seguridad en las vías públicas.

Procesos adecuados de trabajo. Este indicador evaluará si los procesos implementados para influir el transcurso de transporte y seguridad vial en general son los adecuados, si tienen buena estructura para dar los resultados máximos con los recursos disponibles.



2.2.8 Importancia de las Dimensiones en la Evaluación del Rendimiento

Organizacional

El análisis de las dimensiones de eficacia, eficiencia y productividad proporciona una visión integral del rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno. Estos conceptos permiten no solo medir los resultados obtenidos, sino también identificar áreas donde la organización puede mejorar, ya sea mediante la optimización de los recursos, la mejora de los procesos operativos, o la alineación de sus actividades con los objetivos estratégicos. En el sector público, donde los recursos suelen ser limitados y las demandas de la ciudadanía elevadas, la capacidad de maximizar la eficacia, la eficiencia y la productividad es crucial para garantizar la calidad del servicio.

3.3. Marco conceptual

Capital Humano

De acuerdo con Becker (1993) nos refiere: son las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados que mejoran la productividad de la organización. En la administración pública, contar con un capital humano capacitado es esencial para ofrecer servicios de calidad. La Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno depende del capital humano para implementar sus políticas de seguridad vial y transporte de manera efectiva. Becker (1993) capital humano se puede definir como el conjunto integral de habilidades, conocimientos y competencias que una persona adquiere a lo largo de su vida, los cuales son fundamentales para su desarrollo personal y profesional mediante la educación y la experiencia, y que incrementan su valor productivo.



Gestión Pública

Hughes (2012). Nos dice. La gestión pública es el proceso a través del cual las instituciones gubernamentales planifican, organizan, guían y monitorean los recursos públicos para el beneficio común y la complacencia en necesidades de los ciudadanos. Por otro lado, en la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, este concepto envuelve la formulación, promoción y ejecución de los principios y directrices de políticas que garanticen el transporte seguro y eficiente. Esto se cumple mediante la administración de recursos públicos, así como el proceso de desarrollo de un plan para el control y monitoreo del tráfico. Según Hughes: "entendemos por gestión pública, una disciplina encaminada a mejorar la eficacia del sector público en su actuación mediante la adopción de prácticas de gestión más efectivas y eficaces". Indicadores de Gestión

Innovación Organizacional

Rogers (2003). Nos refiere: La innovación organizacional se refiere a la introducción de nuevos procesos, tecnologías o prácticas dentro de una organización para mejorar su funcionamiento y rendimiento. En el sector público, la innovación puede ser clave para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios. En el caso de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, la innovación podría manifestarse en la adopción de tecnologías de monitoreo de tráfico en tiempo real o la digitalización de los sistemas de control del transporte. Rogers (2003) destaca que la difusión de innovaciones es un factor determinante en el éxito organizacional a largo plazo.



Seguridad Vial

De acuerdo con Peden et al. (2004), La seguridad vial implica un sistema de medidas que tiene prevenir accidentes de tránsito y reducir la gravedad de sus consecuencias. En el sector público, la seguridad vial implica adoptar medidas a nivel estatal para regular y controlar acciones en este ámbito, así como en la formación de procedimientos educativos y de sanción. La Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno trabaja para asegurarse de que las carreteras sean lo más seguras posible registrando y regulando el transporte público, educando a los legos y a los conductores a través de a su campaña relativa. Según Peden et al., se puede usar la política para reducir los incidentes de tráfico y optimizar la seguridad en las vías, para obtener ganancias locales y mundiales.



CAPÍTULO IV

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

4.1. Variable

V 1. Rendimiento organizacional

4.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Valorización
V.1. Rendimiento organizacional (Hernandez et al., 2017)	Eficacia	1. Objetivos alcanzados	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Eficiencia	2. Acatamiento de tareas	
		3. Evaluación de tareas	
	Productividad	1. Optimiza recursos	
		2. Mejora de procesos	
		3. Énfasis en los recursos	
		1. Metas alcanzadas	
		2. Procesos adecuados de trabajo	

Nota. Valoración del rendimiento organizacional en eficacia, eficiencia y productividad.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación.

La investigación sigue un enfoque cuantitativo, lo que significa que está orientado a recolectar, analizar e interpretar datos numéricos sobre el rendimiento organizacional en el ámbito de la gestión de transportes y la seguridad vial dentro de la municipalidad provincial Puno para el año 2024. Este enfoque permite realizar mediciones objetivas, obteniendo resultados que puedan generalizarse dentro del contexto de estudio.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

En esta investigación realizada se utilizó el método deductivo que es más adecuado según Dávila, (2006) ya que aprecia como un procedimiento de pensamiento utilizado para tener la opción de encontrar resultados finales evidentes a partir de una progresión de premisas o normas.

5.3. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo **aplicativa**, ya que los resultados obtenidos tienen utilidad práctica en la mejora de los procesos y estrategias de gestión en la gerencia analizada. Se enfoca en ofrecer recomendaciones específicas basadas en los hallazgos.



5.4. Nivel de investigación

Es de **nivel descriptivo**, ya que se limita a caracterizar y evaluar el rendimiento organizacional sin establecer relaciones causales entre variables. El objetivo principal es identificar el estado actual de las dimensiones del rendimiento organizacional (eficacia, eficiencia y productividad).

5.5. Diseño de la investigación.

El diseño fue experimental y transversal:

No experimental: No manipula variables, sino que observa y mide las condiciones existentes en el entorno.

Transversal: La recolección de datos se realiza en un solo momento del tiempo, evaluando el rendimiento organizacional durante el año 2024.

5.6. Población y muestra.

5.6.1. Población

Accedida por personal municipal en Gerencia de Transportes y Seguridad Vial (40 personas).

5.6.2. Muestra

Precisa que Hernández et al. (2014), El enfoque de muestra aplicación de técnica se considera una técnica apropiada con el fin de lograr eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. En consecuencia, con el fin de alcanzar los fines y los objetivos del estudio, un enfoque de muestreo probabilístico se considera pertinente. Efav 2018 cada uno de los elementos que componen la población tiene una probabilidad igual y equitativa de ser elegidos para integrarse en la muestra.



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

Dónde:

n: Tamaño de Muestra

p: Probabilidad de Éxito (50% equivale a 0.5)

E: Error de cálculo (5% = 0.05)

Z: Confianza (95% = 1.96)

P: posibilidad de falla (50% = 0.5)

N: Tamaño poblacional (55)

Al reemplazar valores en la fórmula de la muestra: Debemos:

$$n = \frac{40 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (40 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$\frac{40 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (40 - 1) + 1.96^2 (0.50 * 0.50)} = 37$$

Teniendo una muestra de 37 personal municipal en Gerencia De Transportes Y Seguridad Vial De La Municipalidad Puno 2024



5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica.

Se empleará una encuesta para recolectar datos en esta investigación.

5.7.2. Instrumento

El instrumento aplicado fue la revisión evaluada con la escala de Likert y posteriormente los datos se trataron con el programa IBM SPSS en su versión 27 tal conforme corresponde.

5.8. Confiabilidad y validez de instrumento.

5.8.1. Confiabilidad

La coherencia interna fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, entregando información sobre su aporte a la coherencia interna en las dimensiones del cuestionario. También entrega un criterio de la fiabilidad del cuestionario al sacar un elemento. Según Hernández y Mendoza, es un promedio de lo bien que un método sugiere un producto firme con solo un ítem en una muestra o caso.

Tabla2

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	37

Nota. El cuestionario alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.902 en 37 ítems, lo que evidencia una muy alta consistencia interna.



Tabla3

Alfa de Cronbach.

Valor	Interpretación
0 ,81 al 1 ,00	Muy alta
0, 61 al 1 ,80	Alta
0 ,41 al 1 ,60	Moderada
0 ,21 al 1 ,40	Baja
0 ,01 al 0 ,20	Muy baja

Nota. La tabla muestra los intervalos de valores del Alfa de Cronbach y su respectiva interpretación de confiabilidad, desde muy baja hasta muy alta.

Interpretación

presenta un nivel de fiabilidad del instrumento utilizado que ha sido calculado en 0.920, lo cual indica que se trata de un instrumento altamente confiable y, por lo tanto, los resultados obtenidos pueden considerarse muy sólidos y precisos.

5.8.2. Validez del Instrumento.

Se validó el cuestionario con dos expertos en el tema para realizar la investigación, la investigación sobre el escaparate avanzado y la situación de las marcas.

Dr. Roberto Paye Colquehuanca

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.

El tratamiento de los datos comenzó con la recopilación de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Puno. Se revisaron cuidadosamente para asegurarse de que estuvieran completas y, luego, se organizaron en una hoja de



cálculo para facilitar su análisis. Una vez validados los datos, eliminando cualquier respuesta inconsistente o incompleta, se procesaron utilizando el software IBM SPSS (versión 27). En este paso, se evaluó la confiabilidad del cuestionario mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, asegurando que las preguntas estuvieran bien alineadas con los objetivos de la investigación. También se analizaron los datos con medidas como promedios y desviaciones estándar para describir el comportamiento general de las respuestas, acompañándolos de gráficos que faciliten su interpretación visual. Además, se realizaron pruebas estadísticas para verificar si los datos seguían una distribución normal. Con los resultados obtenidos, se identificaron tendencias y se interpretaron en relación con las dimensiones estudiadas: eficacia, eficiencia y productividad. Todo el proceso se llevó a cabo con estrictas medidas de confidencialidad, protegiendo la identidad de los participantes. Finalmente, los hallazgos se organizaron en tablas y gráficos para incluirlos en el informe final, junto con recomendaciones y prácticas para mejorar el rendimiento organizacional de la gerencia.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSION

6.1 Presentación de resultados

Objetivo general

Tabla4

Rendimiento Organizacional.

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	12	32.4	32.4	32.4
	A Veces	17	45.9	45.9	78.4
	Siempre	8	21.6	21.6	100
	Total	37	100,0	100,0	

Nota. Matriz de datos.

Figura1

Diagrama de barras de Rendimiento organizacional.



Nota. Tabla 4

Interpretación

Se describe la obtención de la variable Rendimiento Organizacional, nos indica que el 21,6%, está en el nivel de siempre, por lo que se puede interpretar que un porcentaje menor de los trabajadores manifiestan que no se tiene buen rendimiento organizacional, el 45.9 % manifiestan que si se tiene un buen rendimiento organizacional, y el 32.4% de los encuestados se ubica en el nivel de nunca, es decir que el rendimiento organizacional es nulo, esto según la tabla 4 y figura Objetivo específico 1.

Tabla5

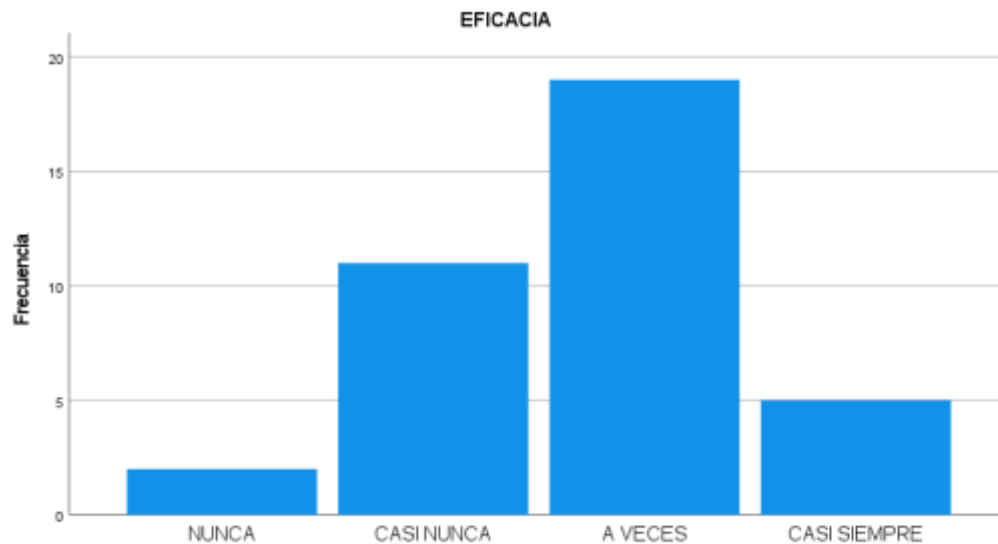
EFICACIA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.4	5.4	5.4
	Casi Nunca	11	29.7	29.7	35.1
	A Veces	19	51.5	51.5	86.5
	Casi Siempre	5	13.5	13.5	100
	Total	37	100,0	100,0	

Nota. Matriz de datos.

Figura2

Diagrama de barras de Eficacia.



Nota. Tabla 5.



Interpretación

Se describe la obtención de la variable Eficacia , nos indica que el 13.5%, está en el nivel de casi siempre, por lo que se puede interpretar que un porcentaje de los trabajadores manifiestan que no se tiene eficacia al realizar sus labores diarias, el 51.5 % manifiestan que a veces si se tiene eficacia en el rendimiento organizacional, y el 29.7% de los encuestados se ubica en el nivel de casi nunca, es decir que la eficacia en sus labores diarias en el trabajo es bajo y el 5.4% indica que la nunca hay eficacia, esto según la tabla 8 y figura 1.

Objetivo específico 2

Tabla6

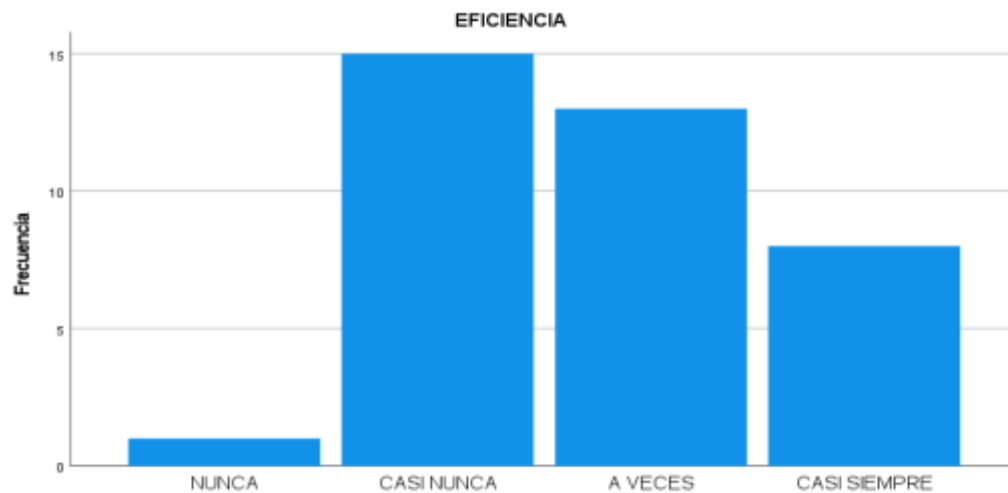
EFICIENCIA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.7	2.7	2.7
	Casi Nunca	15	40.5	40.5	43.2
	A Veces	13	35.1	35.1	78.4
	Casi Siempre	8	21.6	21.6	100
	Total	37	100,0	100,0	

Nota. Matriz de datos.

Figura3

Diagrama de barras de Eficiencia.



Nota. Tabla 6



Interpretación

Se describe la obtención de la variable eficiencia , nos indica que el 21.6%, está en el nivel de casi siempre, por lo que se puede interpretar que un porcentaje de los trabajadores manifiestan que no se tiene la eficiencia al realizar sus labores diarias, el 35.1 % manifiestan que a veces si se tiene eficiencia en el rendimiento organizacional, el 40.5% de los encuestados se ubica en el nivel de casi nunca, es decir que la eficiencia en sus labores diarias en el trabajo es bajo y el 2.7% indica que la nunca hay eficiencia en su centro laboral, esto según la tabla 6 y figura 3.

Objetivo específico 3

Tabla7

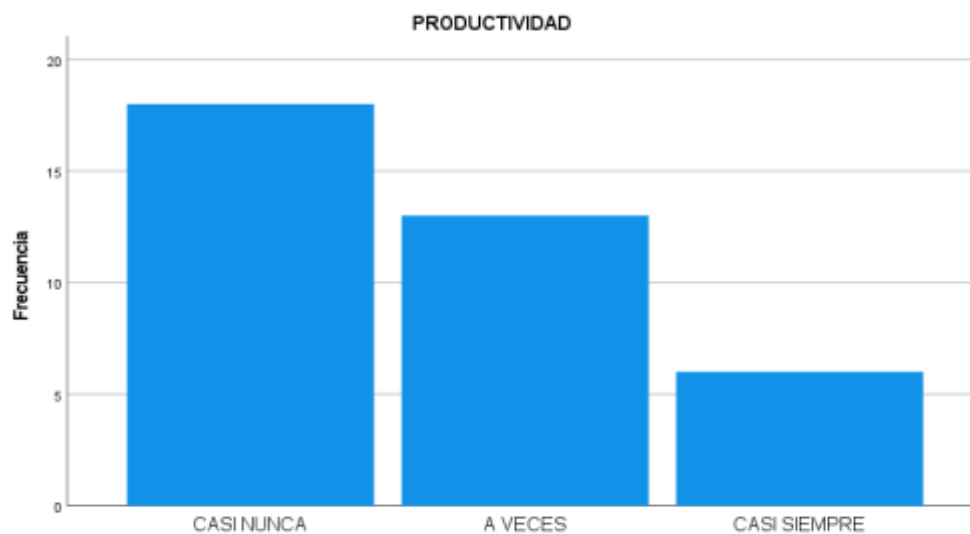
Productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	48.6	48.6	48.6
	A Veces	13	35.1	35.1	83.8
	Siempre	6	16.2	16.2.6	100
	Total	37	100,0	100,0	

Nota. Matriz de datos.

Figura4

Diagrama de barras de Productividad.



Nota. Tabla 7



Interpretación

Se describe la obtención de la variable Rendimiento Organizacional, nos indica que el 16.2%, está en el nivel de siempre, por lo que se puede interpretar que un menor porcentaje de los trabajadores manifiestan que Casi siempre se tiene productividad, el 35.1 % manifiestan que a veces se tiene productividad, y el 48.6% de los encuestados indica que casi nunca, es decir que Casi nunca hay productividad en su centro laboral, esto según la tabla 7 y figura 4.

6.2. Discusión de resultados

La presente investigación analizó el rendimiento organizacional en la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2024, evaluando las dimensiones de eficacia, eficiencia y productividad. Los resultados obtenidos muestran un panorama complejo, evidenciando aspectos críticos que requieren atención para optimizar el desempeño organizacional.

Por lo tanto, respecto a los resultados relacionados con la eficacia, el 51.5% de los participantes afirmaron que "a veces" se alcanza la eficacia con respecto a las actividades en las que participan, mientras que el 29.7% de ellos opino que "casi nunca". Esta es una debilidad crítica porque apunta a la incapacidad de la gerencia de cumplir regularmente con sus objetivos y metas organizacionales. Literatura revisada, incluida Robbins y Coulter mostraron que la eficacia es uno de los principales pilares del rendimiento organizativo porque indica hasta qué punto se podrían lograr los objetivos estratégicos. A pesar de que la eficacia es un resultado del proceso de planificación y monitoreo de actividades, el bajo logro de la eficacia sugiere que estos procesos no son efectivos y requieren una revisión y fortalecimiento.



Respecto a la eficiencia, me pareció que el 40.5% de los participantes dijo que "casi nunca" se utilizan óptimamente los recursos que tienen a su disposición, mientras que el 21.6% dijo que "casi siempre" pulfan los recursos. Estos datos son consistentes con la investigación de Torres García que indicó que la ineficiencia en el uso de recursos es uno de los problemas más críticos en la gerencia pública de Perú. La inadecuada asignación de recursos y su priorización podría limitar significativamente la capacidad de la gerencia para implementar estrategias efectivas y cumplir con su función. La instalación de sistemas de monitoreo y control podría ayudar a obtener el máximo provecho de los recursos humanos, financieros y de los materiales que están a la disposición de la gerencia.

Respecto a la productividad, me parece que el 48.6% de los trabajadores opina que casi nunca se alcanzan los niveles aceptables de productividad, mientras que el 16.2% opina que siempre sucede. Este es un resultado consistente con hallazgos anteriores, como Quispe, quien encontró que la ausencia de indicadores claros y su evaluación, entre otros, es una de las principales causas de la baja productividad en el sector público de Puno. La falta de procesos bien definidos y el bajo compromiso de los trabajadores también reducen directamente la cantidad y la calidad de los servicios.

En general, el análisis estadístico sugiere que la gerencia evaluada tiene un rendimiento organizacional pobre, especialmente en eficacia y productividad. La investigación revisa literatura teórica y empírica sugiere que estas debilidades podrían estar relacionadas con una cultura débil, la falta de profesionales adecuados y la ineficiencia en la adopción de nuevas tecnologías. Por lo tanto, para abordar estas deficiencias, es fundamental implementar un plan de mejora que incluya capacitación continua para empleados, optimización de recursos y



adopción de tecnologías de gestión innovadoras. Por tanto, estos cambios no solo mejoran el rendimiento organizacional, sino que también aumentan la satisfacción del usuario y en general la calidad del servicio prestado por la gerencia.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El objetivo general fue, describir el rendimiento organizacional en la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Puno en 2024, los resultados indican que, nos indica que el 21,6%, está en el nivel de siempre, por lo que se puede interpretar que un porcentaje menor de los trabajadores manifiestan que no se tiene buen rendimiento organizacional, el 45.9 % manifiestan que si se tiene un buen rendimiento organizacional, y el 32.4% de los encuestados; la mayoría considera que existen debilidades en los procesos internos, lo que afecta la eficacia, la eficiencia y la productividad de la institución. Entre las dimensiones evaluadas anteriormente, se observa lo inestables de los procesos internos con la funcionalidad institucional, afectando negativamente la eficacia, eficiencia, y productividad.

SEGUNDA: El objetivo específico 1 fue, describir la eficacia en el rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno en 2024; los resultados indican que, nos indica que el 13.5%, está en el nivel de casi siempre, por lo que se puede interpretar que un porcentaje de los trabajadores manifiestan que no se tiene eficacia al realizar sus labores diarias, el 51.5 % manifiestan que a veces si se tiene eficacia en el rendimiento organizacional, y el 29.7% de los encuestados. este resultado implica una debilidad en la capacidad de planificación estratégica y gestión de metas, limitando la respuesta al crecimiento y las demandas en la gestión.



TERCERA: El objetivo específico 2 fue, describir la eficiencia en el rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno en 2024; los resultados indican que, nos indica que el 21.6%, está en el nivel de casi siempre, por lo que se puede interpretar que un porcentaje de los trabajadores manifiestan que no se tiene la eficiencia al realizar sus labores diarias, el 35.1 % manifiestan que a veces si se tiene eficiencia en el rendimiento organizacional, el 40.5% de los encuestados. Este resultado señala un problema de asignación y priorización del recurso humano y material disponible.

CUARTA: El objetivo específico 3 fue Describir la productividad en el rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial d-e Puno en 2024; los resultados indican que, nos indica que el 16.2%, está en el nivel de siempre, por lo que se puede interpretar que un menor porcentaje de los trabajadores manifiestan que Casi siempre se tiene productividad, el 35.1 % manifiestan que a veces se tiene productividad, y el 48.6% de los encuestados. Este resultado indica una falta de procesos estructurados e indicadores laborales para la evaluación y mejora del rendimiento laboral.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Dirigido a la Municipalidad Provincial de Puno; Implementar un plan estratégico de mejora organizacional que contemple la capacitación continua del personal, la digitalización de procesos internos y la actualización de los sistemas de administración. Esta acción es fundamental porque, según los resultados, el rendimiento organizacional presenta debilidades en eficacia, eficiencia y productividad. La medida es viable, ya que puede aplicarse progresivamente con recursos propios de la municipalidad y programas de formación ya existentes.
- SEGUNDA:** Dirigido a la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial; Fortalecer la planificación estratégica mediante la definición de metas claras, medibles y con seguimiento periódico. Esto permitirá reducir la baja eficacia encontrada, pues el 51.5% de los trabajadores indicó que solo "a veces" se cumplen los objetivos. Su viabilidad se sustenta en que no requiere grandes inversiones, sino mejorar los mecanismos de control interno y capacitar al personal encargado de la planificación.
- TERCERA:** Dirigido a la Municipalidad Provincial de Puno; Optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros a través de mecanismos de control y monitoreo permanente. Esta medida es necesaria porque el 40.5% de los encuestados señaló que "casi nunca" se emplean adecuadamente los recursos, lo que afecta directamente la eficiencia. La viabilidad radica en que puede



ejecutarse con auditorías internas, uso de herramientas digitales de bajo costo y una mejor priorización del presupuesto disponible.

CUARTA: Dirigido a la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial; Diseñar procesos de trabajo estructurados e implementar indicadores de desempeño que permitan evaluar y mejorar la productividad, complementados con incentivos y programas de motivación para el personal. Esta recomendación responde a que la productividad fue la dimensión más crítica, con un 48.6% que percibe que “casi nunca” se logran niveles aceptables. La propuesta es viable porque se puede iniciar con manuales de procesos e indicadores básicos, ajustándolos progresivamente según los recursos y capacidades de la gerencia.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cardenas, J. (2022). *La aplicación de Big Data e Inteligencia Artificial en logística y transporte para la optimización de procesos en empresas* [COMILLAS UNIVERSISDAD PORNTIFICIA].
[https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/56434/TFG - Cardenes Doctor%2C Javier.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/56434/TFG-Cardenes%20Doctor%20Javier.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Coronado, J. (2021). Gestión estratégica y desempeño laboral en la Municipalidad de Pucará,
Puno. *Revista de Administración Pública* , 12(3), 45-56.
- Demuner, A., et al. (2022). Eficiencia y productividad en el sector público. *Revista de Economía y Gestión Pública*, 15 (2), 112-123. <https://doi.org/10.xxxx>
- Drucker, PF (2001). *Desafíos de gestión para el siglo XXI* . HarperBusiness.
- Flores, J. (2022). Gestión del talento humano y rendimiento organizacional en empresas agroindustriales de Puno. *Revista de Desarrollo Regional*, 10 (4), 85-102.
- Gerson , M., y Rupp , D. (2021). Análisis de desempeño multidimensional: equilibrio entre factores financieros , operativos y humanos. *Journal of Organizational Studies*,
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2011). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill.
- Horngren, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2015). *Cost Accounting: A*



Managerial Emphasis

(15th ed.). Pearson.

Hughes, OE (2012). *Gestión y administración pública: una introducción* (4ª ed.).

Palgrave

Macmillan.

Jiang, L., y Nakamura, M. (2019). El papel del capital humano y la innovación

organizacional en

la mejora del desempeño. *Revista internacional de desempeño*

empresarial, 17 (1), 23-

Kaplan, RS y Norton, DP (1992). El Balanced Scorecard: Medidas que impulsan

el desempeño.

Harvard Business Review, 70 (1), 71-79.

Mamani, J. (2020). Innovación y su impacto en el rendimiento de las MIPYMES

en Puno. *Revista*

de Innovación Empresarial, 6 (3), 33-50. <https://uancv.edu.pe/es/node/48>

Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Free Press.

Noe, R. A. (2010). *Employee Training and Development* (5th ed.). McGraw-Hill.

Northouse, P. G. (2016). *Leadership: Theory and Practice* (7th ed.). Sage

Publications.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-

item scale for

measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*,

64(1), 12-40.

Pollitt, C., y Bouckaert, G. (2017). *Reforma de la gestión pública: un análisis*

comparativo (4ª ed.).

Oxford University Press.



- Quispe, E. (2021). Rendimiento organizacional en el sector público de Puno.
Revista de Ciencias Administrativas, 8 (2), 45-59. <https://doi.org/10.23333457/978178934676>
- Quispe Huamán, C. (2022). Gestión municipal y desempeño laboral en el Municipio de Los Olivos – Puno 2021. *Universidad César Vallejo*. <https://acortar.link/SGNi3h>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Management* (12th ed.). Pearson.
- Rogers, EM (2003). *Difusión de innovaciones* (5ª ed.). Free Press.
- Schein, EH (2010). *Cultura organizacional y liderazgo* (4ª ed.). Jossey-Bass.
- Sánchez Alarcón, C. (2020). Innovación y rendimiento organizacional en el sector público peruano. *Revista de Gestión Pública*, 5 (1), 13-25.
- Torres García, A. M. (2021). Gestión del rendimiento en el contexto peruano: Un enfoque estratégico. *Universidad del Pacífico*. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.2017.241>
- Tuesta, J., et al. (2021). Factores influyentes en el desempeño laboral en entidades públicas peruanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 9 (1), 75-88.
- Ulrich, D. (1997). *Human Resource Champions: The Next Agenda for Adding Value and Delivering Results*. Harvard Business Press.
- Vega Carranza, L. (2022). Cultura organizacional y rendimiento en el sector público peruano. *Revista de Administración Pública*, 11 (2), 22-39.
- Vuchic, V. R. (2005). *Urban Transit: Operations, Planning, and Economics*. John



Wiley & Sons.

Worley, CG y Williams, TD (2020). Resiliencia y desempeño organizacional: el desafío

adaptativo. *Journal of Organizational Change Management*.

<https://doi.org/10.1093/9780190089803>

Zakaria, Z., y Aycañan, Z. (2022). Estilos de liderazgo y desempeño organizacional: una revisión

contextual. *Leadership & Organization Development Journal*, 43 (3), 234-250.

Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. 12, 180–205.

Juarez, E. M. (2019). *Desarrollo e implementación de un sistema de seguimiento y control para optimizar el proceso de gestión de almacenes en un Proyecto Minero* [Universidad Católica de Santa María].

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/9316>

Selman, H. (2017). *Marketing Digital* (Primera ed). Ibukku.

.



ANEXOS



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2024

ENFOQUE: Cuantitativo, **NIVEL:** Descriptivo, **DISEÑO:** No experimental – Transversal, **MÉTODO:** Deductivo, **POBLACIÓN:** 40 trabajadores, **MUESTRA:** 37 trabajadores (muestreo probabilístico), **TÉCNICA:** Encuesta, **INSTRUMENTO:** Cuestionario

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema general: ¿Cómo es el rendimiento organizacional en la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2024	Objetivo general: Describir el rendimiento organizacional en la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2024.	Rendimiento organizacional (Hernandez et al., 2017)	1. Eficacia	1. Cumplimiento de objetivos 2. Acatamiento de tareas 3. Evaluación de tareas
Problemas específicos ¿Cómo es la eficacia en el rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno en 2024?	Objetivos específicos Describir la eficacia en el rendimiento organizacional de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial de Puno en 2024		2. Eficiencia	1. Optimización de recursos 2. Mejora de procesos 3. Énfasis en el uso adecuado de recursos



¿Cómo es la eficiencia en el Describir la eficiencia en el
rendimiento organizacional de la rendimiento organizacional de la
Gerencia de Transportes y Gerencia de Transportes y
Seguridad Vial de Puno en 2024? Seguridad Vial de Puno en 2024.

¿Cómo es la productividad en el Describir la productividad en el
rendimiento organizacional de la rendimiento organizacional de la
Gerencia de Transportes y Gerencia de Transportes y
Seguridad Vial de Puno en 2024? Seguridad Vial de Puno en 2024.

3. Productividad

1. Metas alcanzadas
2. Procesos adecuados de trabajo



ANEXO 2 MATRIZ DE DATOS

RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12: DI2 3 Visible: 21 de 21 variables

	P7	P8	P9	Variable	DI1	DI2	DI3	VARMEDIA	VARGEN	D1MEDIA	DI1MEDFINN	D2MEDIA	D2MED
1	4	4	3	28	8	10	10	3,11	4	2,67	3	3,33	
2	2	3	1	13	4	4	5	1,44	2	1,33	2	1,33	
3	2	1	1	13	4	5	4	1,44	2	1,33	2	1,67	
4	4	4	3	30	11	10	9	3,33	4	3,67	4	3,33	
5	2	2	3	24	9	7	8	2,67	3	3,00	3	2,33	
6	3	3	4	30	10	10	10	3,33	4	3,33	4	3,33	
7	3	2	2	25	9	9	7	2,78	3	3,00	3	3,00	
8	3	1	2	17	5	8	4	1,89	2	1,67	2	2,67	
9	2	3	2	22	8	7	7	2,44	3	2,67	3	2,33	
10	2	2	2	18	6	6	6	2,00	2	2,00	2	2,00	
11	3	3	4	28	9	9	10	3,11	4	3,00	3	3,00	
12	1	1	2	11	4	3	4	1,22	2	1,33	2	1,00	
13	3	3	2	19	5	8	6	2,11	3	1,67	2	2,67	
14	2	2	1	20	7	8	5	2,22	3	2,33	3	2,67	
15	3	2	2	23	8	8	7	2,56	3	2,67	3	2,67	
16	2	2	3	20	6	6	8	2,22	3	2,00	2	2,00	
17	2	3	2	20	6	6	8	2,22	3	2,00	2	2,00	
18	1	2	2	20	8	6	6	2,22	3	2,67	3	2,00	
19	2	2	3	22	7	7	8	2,44	3	2,33	3	2,33	
20	1	1	1	14	5	4	5	1,56	2	1,67	2	1,33	
21	2	3	2	16	5	5	6	1,78	2	1,67	2	1,67	
22	4	3	3	30	10	11	9	3,33	4	3,33	4	3,67	
23	2	2	2	20	9	6	5	2,22	3	3,00	3	2,00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12 : DI2 3 Visible: 21

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Variable	DI1	DI2	DI3	VAR
1	Casi Siem...	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Siem...	Casi Siem...	Casi Siem...	A veces	A veces	28	8	10	10	
2	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi Nunca	A veces	Nunca	Nunca	13	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	
3	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Nunca	Casi Nunca	13	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	
4	A veces	Casi Siem...	Casi Siem...	A veces	A veces	Casi Siem...	Casi Siem...	A veces	Casi Nunca	30	11	10	9	
5	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	24	9	7	8	
6	A veces	A veces	Casi Siem...	Casi Siem...	A veces	A veces	A veces	Casi Siem...	A veces	30	10	10	10	
7	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	25	9	9	7	
8	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	A veces	Nunca	Casi Nunca	Nunca	17	Siempre	8	Casi Siempre	
9	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	22	8	7	7	
10	Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	18	6	6	6	
11	A veces	Casi Siem...	Casi Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi Siem...	A veces	28	9	9	10	
12	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca	11	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	
13	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	Nunca	19	Siempre	8	6	
14	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	20	7	8	Siempre	
15	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	23	8	8	7	
16	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	20	6	6	8	
17	Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	A veces	20	6	6	8	
18	A veces	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	20	8	6	6	
19	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	22	7	7	8	
20	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	14	Siempre	Casi Siempre	Siempre	
21	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Nunca	16	Siempre	Siempre	6	
22	Casi Siem...	Casi Nunca	Casi Siem...	Casi Siem...	A veces	Casi Siem...	A veces	A veces	A veces	30	10	11	9	
23	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	20	9	6	Siempre	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



ANEXO 3 CUESTIONARIO

TITULO: Rendimiento Organizacional En La Gerencia De Transportes Y Seguridad Vial De La Municipalidad Provincial De Puno 2024.

A continuación, presentamos una serie de interrogantes para encontrar la situación del Liderazgo y la Gestión Administrativa en la Oficina de Tecnología Informática de la Municipalidad Provincial de Puno, sus respuestas serán muy importantes:

Marque con (X) cada pregunta la respuesta que considere más oportuna.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

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

Siempre

N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
EFICACIA		1	2	3	4	5
1	Las tareas asignadas se completan dentro de los plazos establecidos					
2	Las tareas realizadas cumplen con los estándares de calidad requeridos					
3	La gerencia logra los objetivos establecidos en su plan operativo					
EFICIENCIA						
4	Los recursos disponibles son utilizados de manera óptima y sin desperdicio.					
5	Existe una adecuada asignación y priorización de los recursos materiales y humanos.					
6	Las actividades se realizan dentro del tiempo planificado sin atrasos significativos					
PRODUCTIVIDAD						
7	Se lograrán las metas establecidas en el plan anual de la gerencia					
8	Los procesos implementados en las actividades diarias son efectivos y estructura biendos.					
9	Los resultados obtenidos reflejan el esfuerzo y la eficiencia del equipo de trabajo.					



"Gracias por su participación y vuestra colaboración"

ANEXO 4 VALIDACION DE INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
TÍTULO: RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2024

- I. REFERENCIAS
- EXPERTO (Nombres) : M. BERNARDO VAYE COGNESCANO
 - PROFESIÓN : LIC. AD
 - CARGO ACTUAL : DOLENTE
 - GRADO ACADÉMICO : DOCTOR
- II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	X	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	X	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	X
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	X	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \frac{44}{50}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) 0.57
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca 04 Diciembre 2024

Bernardo Vaye
Sello y firma del experto
DNI N°: 02145841
N° celular: 996 753777



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 07-10-2025

Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: CESAR WILLIANS CALSIN GONZALO

Dirección: Jr. VIRGEN DE COPAZABANA Mz. E Lt. 10

DNI/Carné de Extranjeri a/Pasaporte N°: 75538139

Teléfono: 979704110 email: willianscg404@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjeria/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Administración Pública, Productividad, Rendimiento Organizacional.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909 – UNESCO).

Firma de Autor



huella digital

05- octubre - 2025

Fecha