



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA
REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. PRISCILA CCOA LEON

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

JULIACA - PERÚ

2023



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA
REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. PRISCILA CCOA LEON

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. ULISES AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS

:



Mgtr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P15



RESOLUCIÓN N° 994-2023-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 11 de diciembre del 2023

VISTOS: El Expediente N° CU – 15936 presentado por el (la) Bachiller: **CCOA LEON PRISCILA**, quien solicita fecha y hora para la sustentación de la Tesis titulada: **CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022**; para optar el Título de **CONTADOR PÚBLICO**

CONSIDERANDO:

Que, el jurado dictaminador de la Tesis titulada: **CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022**; ha emitido su dictamen favorable para su sustentación.

Que, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, ha sorteado la fecha y hora de sustentación.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley N° Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

En uso de las atribuciones otorgadas al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, estando al dictamen de aprobación del jurado designado, informe del Presidente de la comisión de Grados y títulos y del Director de la EP Contabilidad

SE RESUELVE:

PRIMERO:

RATIFICAR al jurado de la Tesis titulada: **CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022**, presentado por el (la) bachiller: **CCOA LEON PRISCILA**, para la sustentación de la Tesis, el mismo que está conformado por los docentes:

- Presidente** : Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
- 1er Miembro** : Dr. ULISES AGUILAR PINTO
- 2do Miembro** : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

SEGUNDO: Fijar fecha y hora de sustentación de la Tesis para el día **MIÉRCOLES, 13 de DICIEMBRE del 2023**, a horas **9:30 a.m.** en el **Salón de Grados** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras ubicado en la Ciudad Universitaria.

TERCERO: Ratificar y reconocer como ASESOR (A) de Tesis al docente ordinario: **Mgtr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA**

CUARTO: La Dirección de la Escuela Profesional de Contabilidad, el Jurado Dictaminador y el presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras



RESOLUCIÓN N° 524 - 2023-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 16 de agosto del 2023

Visto: el Oficio N° 085-2023 emitido por la dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad Ciencias Contables y Financieras sobre el **Expediente N° 09785** presentado por el (la) (s) Bachiller (res): **CCOA LEON PRISCILA**, quien(es) solicitan revisión de borrador de Tesis titulado: **CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022**, para optar el Título Profesional de **Contador Público**, y

CONSIDERANDO:

Que, el jurado dictaminador del Proyecto de tesis titulado: **CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022**, ha emitido su dictamen favorable para su ejecución, el mismo que fue aprobado con Resolución N° **438-2023-D-FCCF-UANCV-J**.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley N° Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

Estando el Oficio favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras y en uso de las atribuciones contenidas a la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, estando al dictamen de aprobación del jurado designado, informe del Presidente de la comisión de la Unidad de Investigación y del Director de la EP de Contabilidad.

SE RESUELVE:

PRIMERO:

Nombrar Jurado para la **REVISIÓN DEL BORRADOR DE TESIS** y posterior dictamen de la investigación **titulado: CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022**, presentado por el (la) (s) Bachiller (res): **CCOA LEON PRISCILA**, el mismo que está conformado por los docentes:

Presidente : Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
1er Miembro : Dr. ULISES AGUILAR PINTO
2do Miembro : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

SEGUNDO:

El Jurado nominado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará el dictamen correspondiente, indicando las observaciones y/o conformidades efectuadas al mencionado Borrador de Tesis para su levantamiento o aprobación para su sustentación.

TERCERO:

Ratificar como **ASESOR(a) DE TESIS a: Mgtr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA**

CUARTO:

La Dirección de la Escuela Profesional de Contabilidad, el Jurado Dictaminador y el presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
 - Interesados (1)
 - Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mgtr. BERTHA BEJAR PARRA
 Decana (e) de la Facultad de Cs.
 Contables y Financieras



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 438-2023- D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 20 de julio del 2023

VISTOS:

El Oficio No 068-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 20 de julio del 2023, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-06053 presentado por el (la) Bachiller: **CCOA LEON PRISCILA**; quien solicita la aprobación del Proyecto de Tesis Titulado: **CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022**; para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **Comité de Investigación** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

- PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
- MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
- Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicho Proyecto de Tesis pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Director de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

PRIMERO:

APROBAR el PROYECTO DE TESIS titulado: **CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022**, presentado por el (la) Bachiller: **CCOA LEON PRISCILA**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): Mgtr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mgtr. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.jourlib.org Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos Complementarios

Título de la Tesis	
CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	PRISCILA CCOA LEON
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74242049
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-6674-7205
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29210412
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-0771-1210
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02295853
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento	DNI



Número de documento de identidad	40673820
Datos de investigación	
Línea de investigación	Política Fiscal Y Hacienda Pública Nacional (p15)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Calle: Jr. Carabaya N° 351 Coordenadas en grados decimales: -15.8393731, -70.019608 https://www.google.com/maps/@-15.8393731,-70.019608,3a,75y,289.73h,90t/data=!3m7!1e1!3m5!1sSEHUNbXWRzAuFOspgcDRRg!2e0!6shttps://streetviewpixels-pa.googleapis.com/v1/thumbnail?panoid=3DSEHUNbXWRzAuFOspgcDRRg%26cb_client=3Dsearch.gws-prod.gps%26w%3D86%26h%3D86%26yaw%3D289.73056%26pitch%3D0%26thumbfov%3D100!7i13312!8i6656?entry=ttu
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2022 – Noviembre 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELASQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sacasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo PRISCILA CCOA LEON, identificado con DNI Nro. 74242049 en mi condición de egresado de:

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

CONTABILIDAD

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

CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022

Asesorado por: Mgtr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA

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 16 de SEPTIEMBRE del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis distinguidos padres Cerapio Filomeno
Ccoa Quispe y Hilda Nancy León Mamani,
por su sacrificio laboral, por su ejemplo y
apoyo para poder culminar mi carrera
profesional de Contabilidad.



AGRADECIMIENTO

Agradecer a la UANCV, especialmente a la Escuela Profesional de Contabilidad, por proporcionar la base académica para nuestra formación y así poder contribuir a la sociedad. A los Docentes que nos sirvieron de ejemplo nos alentaron a completar nuestra formación profesional.



ÍNDICE GENERAL

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

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.2.2 Problemas Específicos	2
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.4 OBJETIVO.....	3
1.4.1 Objetivo General.....	3
1.4.2 Objetivos Específicos	3
1.5 HIPÓTESIS	3
1.5.1 Hipótesis General	3
1.5.2 Hipótesis Específicas	3
1.6 VARIABLES.....	4
1.6.1 Variable Independiente.....	4
1.6.2 Variable Dependiente	4
1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	5



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 6

 2.1.1 Antecedentes internacionales 6

 2.1.2 Antecedentes Nacionales 9

 2.1.3 Antecedentes Locales 12

2.2 MARCO TEÓRICO..... 17

 2.2.1 Clima Laboral 17

 2.2.2. Desempeño del Personal 24

2.3 MARCO CONCEPTUAL 32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN 34

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 34

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN 35

 3.3.1 Investigación Descriptivo 35

3.4 METODOS DE INVETIGACIÓN 35

 3.4.1 Método Analítico 35

 3.4.2 Método Deductivo 35

3.5 POBLACION Y MUESTRA..... 36

 3.5.1 Población 36

 3.5.2 Muestra..... 36

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 37

 3.6.1 Técnicas 37

 3.6.2 Instrumentos 37



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 OBJETIVO ESPECIFICO N° 01..... 38

4.2 OBJETIVO ESPECIFICO N° 02..... 45

4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS..... 52

 4.3.1 Hipótesis General 52

 4.3.2 Contrastación de primera hipótesis específica 53

 4.3.3 Contrastación de segunda hipótesis específica..... 54

4.4 DISCUSIÓN..... 55

CONCLUSIONES 58

RECOMENDACIONES 59

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 60

Anexo 1 Matriz de Consistencia..... 63

Anexo 2 Instrumentos 64

Anexo 3 Data de procesamiento de datos 65



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Responsabilidad en el PRORRIDRE – Puno	38
Tabla 2 Estructura y su influencia en el desempeño de funciones del PRORRIDRE – Puno	40
Tabla 3 Recompensa laboral en el PRORRIDRE - Puno.....	41
Tabla 4 Cooperación laboral en el PRORRIDRE - Puno.....	42
Tabla 5 Trabajo en equipo en el PRORRIDRE - Puno.....	43
Tabla 6 Comunicación en el PRORRIDRE – Puno	44
Tabla 7 Satisfacción con las condiciones físicas del PRORRIDRE - Puno.....	45
Tabla 8 Satisfacción de la coordinación del jefe inmediato con las diferentes áreas del PRORRIDRE – Puno.....	46
Tabla 9 Satisfacción con el horario de trabajo del PRORRIDRE – Puno	47
Tabla 10 Cumplimiento de objetivos del PRORRIDRE – Puno.....	48
Tabla 11 Capacidades en el PRORRIDRE - Puno.....	49
Tabla 12 Producción en el PRORRIDRE - Puno.....	50
Tabla 13 Calidad de Servicio en el PRORRIDRE - Puno.....	51
Tabla 14 Coeficiente de correlación de Pearson entre Clima Laboral y Desempeño del personal.....	52
Tabla 15 Coeficiente de correlación entre Desempeño de personal y responsabilidad	53
Tabla 16 Coeficiente de correlación entre Desempeño de personal y Trabajo en Equipo	54



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Responsabilidad en el PRORRIDRE – Puno	39
Figura 2 Estructura y su influencia en el desempeño de funciones del PRORRIDRE – Puno	40
Figura 3 Recompensa laboral en el PRORRIDRE - Puno.....	41
Figura 4 Cooperación laboral en el PRORRIDRE – Puno.....	42
Figura 5 Trabajo en equipo en el PRORRIDRE – Puno.....	43
Figura 6 Comunicación en el PRORRIDRE – Puno.....	44
Figura 7 Satisfacción con las condiciones físicas del PRORRIDRE - Puno.....	45
Figura 8 Satisfacción de la coordinación del Jefe inmediato con las diferentes áreas del PRORRIDRE – Puno.....	46
Figura 9 Satisfacción con el horario de trabajo del PRORRIDRE – Puno.....	47
Figura 10 Cumplimiento de objetivos del PRORRIDRE – Puno.....	48
Figura 11 Capacidades en el PRORRIDRE - Puno.....	49
Figura 12 Producción en el PRORRIDRE - Puno.....	50
Figura 13 Calidad de Servicio en el PRORRIDRE - Puno.....	51



RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación es Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022, la investigación para este estudio tiene un diseño no experimental y un nivel de investigación Explicativo - Causal. Empleándose los métodos Analítico y Deductivo, basados en la técnica de la encuesta. La población estuvo conformada por 57 trabajadores y como muestra comprendió al tipo de muestra censal, es decir, se tuvo en cuenta la totalidad de servidores considerados en la población. Nuestra principal conclusión fue: Existe incidencia entre Gestión de Riesgos y las Contrataciones Directas, lo que fue demostrado por la correlación rho de Pearson con una correlación alta con un $r = 0.692$, y un valor sig. de 0,000, Por lo tanto, el nivel de error establecido es inferior a 0,05, lo que quiere decir que, el clima laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022.

Palabras Clave: Clima Laboral, Desempeño de Funciones, Personal Administrativo



ABSTRACT

The aim of this research work is to determine the influence of the work climate on the performance of administrative staff of the Regional Irrigation and Drainage Program Puno 2022, the research for this study has a non-experimental design and a level of research Explanatory - Causal. Using the Analytical and Deductive methods, based on the survey technique. The population consisted of 57 workers of the Regional Program of Irrigation and Drainage – Puno of the year 2022 and the sample included the type of census sample, that is, the totality of servers considered in the population was taken into account. Our main conclusion was: There is an incidence between Risk Management and Direct Hiring, which was demonstrated by Pearson's rho correlation with a high correlation with $r = 0.692$, and a sig. value of 0.000. Therefore, the established level of error is less than 0.05, which means that the work climate significantly influences the performance of the administrative staff of the Regional Irrigation and Drainage Program Puno 2022.

Keywords: Work Climate, Performance of Functions, Administrative Personnel



INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación, tiene como finalidad ayudar a optimizar el rendimiento de los trabajadores en todas las áreas u oficinas del PRORRIDRE – Puno.

Planteándose el siguiente problema: ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022?, teniendo como objetivo general: Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022, como primer objetivo específico Analizar de qué manera el clima laboral incide en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022 y como segundo objetivo específico: Determinar cómo repercute la satisfacción laboral en el desempeño de funciones del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022. Los capítulos siguientes conforman la estructura de este trabajo de investigación:

Capítulo I, Se expone la situación problemática, su planteamiento, objetivos, hipótesis y variables.

Capítulo II, Se presenta la fundamentación teórica, haciendo hincapié en los antecedentes históricos de la investigación. El marco teórico y su encuadre conceptual para el trabajo; así como la formulación de la hipótesis y variables.

Capítulo III, Describe la metodología de la investigación. El diseño del estudio, los métodos y técnicas utilizados para el análisis de datos, la operacionalización de las variables y la población de estudio constituyen su fundamento.

Capítulo IV, Se presenta la discusión, los resultados, las recomendaciones, la bibliografía y Anexos.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El desarrollo del siguiente estudio fue desarrollado, con la intención de determinar si en el PRORRIDRE Puno, hay problemas en determinados ámbitos administrativos como consecuencia de una gestión inadecuada, con relación a la comunicación de los gestores con cabezas de área y personales, ya que, en muchos casos, se utiliza el proceso de enviar comunicados a través de los asistentes y secretarias. También se observó la obediencia del programa laboral por parte de los recursos humanos, Si muestran mayor dedicación a apoyar otros campos. La falta de empatía entre los trabajadores contratados y nombrados es otro problema muy común, viéndose con frecuencia un ambiente de celo profesional y un entorno competitivo entre ellos. La desigual distribución del trabajo entre empleados contratados y nombrados, provoca insatisfacción entre los compañeros.



1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿De qué manera la responsabilidad influye en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022?
- ¿Cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los pilares fundamentales son un individuo motivado personalmente y el trabajo en equipo. La calidad del trato recibido en las interacciones personales con ejecutivos o funcionarios, así como la demostración diaria de confianza, respeto y consideración por parte de sus supervisores, es la esencia de una fuerza de trabajo motivada. Entre los factores importantes se incluye el entorno del lugar de trabajo y cómo afecta al rendimiento de cada persona en el trabajo.

En tal sentido, el objetivo de este estudio es ofrecer ayuda para mejorar el rendimiento de los trabajadores en todas las áreas u oficinas de PRORRIDRE-Puno.

Además, esta investigación ayudará a añadir al estudio actual conceptos teóricos sobre el entorno profesional y rendimiento del personal administrativo. Por lo tanto, es importante es que contribuirá a futuros estudios relacionados con organizaciones privadas y públicas.



1.4 OBJETIVO

1.4.1 Objetivo general

Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

- Analizar de qué manera la responsabilidad influye en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022.
- Determinar cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

El clima laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022

1.5.2 Hipótesis específicas

- La responsabilidad influye directamente en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022.
- El trabajo en equipo influye de manera directa en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022.



1.6 VARIABLES

1.6.1 Variable Independiente

Clima Laboral

1.6.2 Variable Dependiente

Desempeño del personal



1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: Clima Laboral	Responsabilidad	Iniciativa de responsabilidades
		Normas y Reglas
	Trabajo en equipo	Recompensa
		Cooperación
Variable dependiente: Desempeño del personal	Satisfacción laboral	cumplimiento de objetivos
		Comunicación
	Calidad de Servicio	Condiciones laborales
		Horario laboral
		Cumplimiento de objetivos
		Capacidades
		Producción
		Calidad de trabajo

Nota. Elaborado por la ejecutora



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Ayala (2021), Durante su estudio concluye: Es posible concluir existe una relación directa y significativa tras analizar detenidamente las conclusiones de la investigación, entre la variable clima organizativo (autorrealización, implicación de los trabajadores, condiciones, comunicación y supervisión) y El rendimiento laboral del trabajador administrativo, lo que comprueba la hipótesis principal del estudio, y es posible aseverar que el rendimiento profesional del trabajador, es más significativo cuando existe un clima organizativo adecuado dentro de estos procesos.

En la dimensión autorrealización, se descubre que hay una relación directa y demostrativa con el nivel de rendimiento del personal administrativo. En consecuencia, el nivel de rendimiento laboral de los empleados públicos aumentará a medida que aumente el nivel de autorrealización de una institución, Dicho de otro modo, la autorrealización fomenta el trabajo en equipo para conseguir metas y objetivos claramente definidos, y permite autorizar adecuadamente el desarrollo profesional dentro de la organización. Además, al



maximizar el uso de los recursos, la organización en su conjunto permite un mayor crecimiento institucional.

En cuanto a cómo afecta el clima organizacional al compromiso del personal administrativo se ha descubierto que hay relación directa entre el rendimiento laboral y el rendimiento del personal administrativo. Esto implica que a medida que aumenta el clima organizativo para el compromiso de los empleados, también aumenta el rendimiento del personal administrativo, es decir, tiene tareas y actividades que considera necesario realizar para cumplir la misión de la institución y, de este modo, mantener la armonía en las actividades cotidianas.

Cuando se trata de la supervisión dentro de la variable de clima organizacional, Se ha demostrado que hay correlación directa y positiva con el rendimiento laboral y el personal administrativo, lo que significa que la productividad se verá reflejada mientras exista una supervisión adecuada dentro de la institución mayor, es decir, mientras exista un seguimiento continuo de la realización de tareas y procedimientos que permitan a la institución crecer de forma organizada y maximizar los recursos públicos.

Saavedra (2021), en su investigación "El entorno de trabajo y su impacto en el rendimiento profesional de los empleados públicos que trabajan para el Registro Nacional del Estado de la Unión", concluye: Existen factores importantes que afectan al aumento de la productividad en el trabajo, entre los que se encuentran: El entorno físico, que puede definirse como el espacio interno o externo, las características organizativas como el tamaño, el entorno social, que se define como la gestión de conflictos, el trabajo en cooperación y la



comunicación, y las características individuales de cada empleado que van desde las aptitudes hasta las motivaciones para poder gestionar de la mejor manera posible las relaciones con los clientes internos y/o externos, Del mismo modo, el comportamiento organizativo destaca cuando están presentes elementos clave como la productividad, la satisfacción y la eficiencia.

La política desempeña un papel directo en el clima laboral debido a la polarización y los conflictos de intereses que se derivan de no tener en cuenta la igualdad de trato de los empleados que llevan tiempo trabajando en la organización.

Otro factor que afecta al proceso es el tipo de vinculación, ya que la mayoría de los servidores son temporales, free-lance y supernumerarios. Esto crea una rotación en la fuerza de trabajo, lo que tiene un impacto en los procesos, ya que requiere el reciclaje de nuevos empleados.

En Colombia, el seguimiento del clima laboral ha dejado de ser una mera formalidad que obliga a las organizaciones a acatar las recomendaciones formuladas por organizaciones como el DAFP, aunque sigue siendo posible que profesionales independientes realicen evaluaciones objetivas y subjetivas y recomienden medidas adecuadas. La iniciativa y las decisiones para abordar estas cuestiones se determinan en gran medida a nivel ejecutivo, es decir, una cuestión política en la que las soluciones se basan en intereses personales y específicos para beneficiar a una minoría.

Cerda y Parada (2018), en su indagación "Compromiso y ambiente de trabajo implantados en Coopelan Ltd.", concluye: Podemos llegar a la conclusión de que Los elementos que influyen en el entorno de trabajo no influyen en los



niveles de engagement de los empleados de Coopelan Ltd. Son independientes en el sentido de que un empleado puede estar contratado incluso en condiciones laborales desfavorables, ya que ninguna de ellas afecta a la otra. Son independientes en el sentido de que ninguna afecta a la otra, por lo que un empleado comprometido A pesar de un entorno de trabajo negativo a su alrededor. Por eso, estar comprometido es una afección personal. que suele notarse mientras un trabajador expresa felicidad o satisfacción con las labores diarias que efectúa.

Según un estudio, la Empresa Coopelan Ltd. debe elevar significativamente sus niveles de clima laboral, sobre todo en el caso de las empleadas y en el área administrativa. La incitación, la identidad, el calor y la organización son los peores aspectos del clima laboral.

Según la encuesta utilizada, los empleados muestran niveles medios de entusiasmo, dedicación y absorción en lo que se refiere al compromiso. Si observamos que la dimensión vigor tiene una puntuación del 75,17%, esto significa que los empleados muestran altos niveles de vitalidad, vigor y entusiasmo por su trabajo. Sin embargo, los empleados más jóvenes o los que acaban de empezar a trabajar en la empresa podrían mejorar.

Después de aplicar el plan de mejora durante un año, se aconseja realizar otra indagación sobre el clima laboral para determinar el alcance de la mejora.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Almonacid (2021), en su indagación concluye: Se determinó que eficacia del personal administrativo está influido por el clima profesional. Se destacó el



coeficiente de correlación, que fue de 0,897%, ya que mostraba una fuerte correlación e influencia directa entre las dos variables. Asimismo, el valor de R^2 fue de 0,804, lo que indica una fuerte influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Se determinó que el trabajo en cooperación del personal administrativo está influido por el clima laboral. El coeficiente de correlación indica si existe una correlación significativa, directa y al mismo tiempo muy alto en el entorno de trabajo y el grado de trabajo en cooperación, fue de 0,812, en el que se hace hincapié. Además, el valor R^2 fue de 0,659, lo que indica una influencia significativa de la variable independiente en la dimensión del trabajo en cooperación.

Ruíz (2021), en su indagación, concluye: Dado que la b de Kendall Tau Adopta un valor de $p = 0,0050,05$ y como resultado, a este nivel de significación, existe correlación entre el clima laboral y el rendimiento en su espacio de competencia. No existe relación entre las dimensiones y el clima laboral de corte de la variable rendimiento ya que la b de Kendall Tau es $p = 0,097 > 0,05$. Esto sugiere que el método sugerido por Usar para calcular el rendimiento a través del desempeño de los objetivos del POI no apropiado para el uso del presente estudio como predictor del rendimiento en el lugar de trabajo.

El clima laboral en el Hospital Heysen tiene un nivel por encima del admisible ya que el 69,6% de los empleados lo consideran positivo; el 5,1% lo consideran extremadamente propicio; y el 25,3% lo consideran en un nivel medio. No hay empleados que lo consideren desfavorable o extremadamente desfavorable.



Los grupos lograron un avance medio del 97% en cuanto a su rendimiento operativo dentro del Hospital Heysen, lo que se considera un nivel alto. En cuanto a las metas individuales, se aprecia que el nivel excelente recibe una puntuación de 44%, seguido del insuficiente con 28%, medio con 15%, mejor con 10% y sobresaliente con 3%. Sin entrar en grandes detalles, esta apreciación sólo nos admite determinar si en el Hospital Heysen se están efectuando los objetivos establecidos en el POI, como sugiere Servir, y si ello se debe o no a que el empleado posee las competencias necesarias para desempeñar su trabajo. En cuanto al rendimiento de la plantilla en el ámbito de las competitividades, los personales indican un alto nivel (86,1%) y un valor del 13,9%; las la inteligencia y las aptitudes técnicas demuestran niveles satisfactorios, mientras que las idoneidades de actuación deben mejorarse.

Huaripoma y Rosado (2018), en su averiguación, concluye: Cuanto más favorablemente perciban los trabajadores su entorno de trabajo, mejor será el rendimiento laboral; dicho de otro modo, mientras la organización reconoce oportunidades para el crecimiento y la promoción de los empleados, junto con asistencia y orientación sobre los resultados, un sistema de información integrado y una compensación acorde con las tareas realizadas en la organización y acorde con el mercado laboral del momento, Como resultado, el nivel de trabajo y las relaciones interpersonales y los esfuerzos de cooperación de los empleados mejorarán. en el cumplimiento de logros y objetivos se demostrará por parte de los empleados. La relación hipotetizada se ha puesto a prueba y es sólida.

Como resultado, se mostró que la percepción de las conformidades de ascenso dentro de la institución, como los cursos financiados por la institución y



los aumentos salariales, así como las tareas que desempeña cada empleado, son cruciales para el trabajo en cooperación porque permiten el crecimiento y desarrollo de los empleados en el ente. Se aceptó la hipótesis y se obtuvo una relación elevada. Se ha comprobado la hipótesis, y la relación es alta.

La implicación en el lugar de trabajo tiene una relación significativa con la organización de los trabajadores. Los resultados mostraron lo vital que es identificarse con los valores y la dedicación de la organización con la consecución de objetivos tanto individuales como de grupo para el crecimiento de la organización, lo que repercute favorablemente en el desarrollo de la organización. Se verificó la hipótesis y se descubrió una alta correlación. Se comprobó la relación hipotetizada, y es fuerte.

Relación entre las relaciones interpersonales y la comunicación de los compañeros de trabajo es significativa. Los resultados mostraron que una buena comunicación interna entre los empleados fomenta la amistad y, al mismo tiempo, propicia un bienestar emocional positivo dentro de la organización, lo que repercute positivamente en el servicio al cliente que prestan los empleados. Se comprobó la hipótesis, lo que condujo a una relación alta.

2.1.3 Antecedentes Locales

Jimenez (2022), en su indagación concluye: A partir de los resultados, se pudo observar que los factores externos incluyen las recompensas y/o el reconocimiento, la remuneración, el equipamiento, los recursos materiales y las competencias. entre los que más influyen en el rendimiento de los trabajadores: el reconocimiento, los incentivos y/o las competencias. Según los resultados



relativos a la formación recibida en el último año el 64,0% de los trabajadores indica haber recibido entre 0 y 1 formación en el último año; Subsecuentemente, se determina que la mayoría de los trabajadores no recibieron capacitaciones, eso que resulta en una desmotivación en ella, que conduce a la realización de tareas de forma desorganizada y a un bajo rendimiento laboral, ya que no está al día en asuntos de importancia significativa. Del mismo modo, otro de los elementos externos con mayor incidencia en el rendimiento de los trabajadores son los incentivos y/o reconocimientos, se concluye que el 40,0% de los trabajadores afirma no haber recibido nunca reconocimiento o incentivos. Esto hace que los trabajadores se sientan desmotivados, ya que perciben un trato desigual por parte de sus compañeros, lo que provoca que muestren insatisfacción, acoso y desmotivación en el trabajo.

Se determina que el rendimiento laboral se ve significativamente afectado por la motivación intrínseca. Según los resultados, se puede concluir que entre los factores intrínsecos se encuentran la motivación del trabajador durante la tarea y el cumplimiento de las expectativas personales, así como la adquisición de conocimientos a través de un nivel de especialización en temas relacionados con las tareas de los trabajadores, la capacidad de trabajo, la creación de acciones y la optimización de recursos. Entre ellos, las expectativas personales son el aspecto intrínseco que más influye en el rendimiento laboral. El 54,0% de los trabajadores declaran que su horario de trabajo habitual les impide cumplir sus perspectivas propias; En este sentido, los empleados tienen perspectivas personales que incluyen seguir una carrera profesional, convertirse en líderes, tener tiempo libre para pasar con sus familias y ser reconocidos por la sociedad



por su trabajo. Sin embargo, nada de lo que hacen les ayuda a cumplir esas expectativas.

Asimismo; la Municipalidad de el Collao no dispone de políticas para aumentar la productividad de los trabajadores en el trabajo. Entonces según se propuso una directiva como tercer objetivo específico, basada en los resultados de la investigación; A continuación, se observó que el 40,0% de los trabajadores afirmaban no haber recibido ningún aliciente o reconocimiento y que deberían haber recibido estos incentivos en función de los logros alcanzados; En cuanto a la formación, el 26,0% de los trabajadores indica que la organización necesitaría mejorar la formación, No obstante, se proporciona de forma adecuada, comprensible y práctica; en cuanto a las herramientas y recursos de los cuadros 10 y 15, el 48,0% de los trabajadores afirman que sólo ocasionalmente tienen acceso a herramientas y recursos materiales, A veces, cuando un área carece de recursos, la gente tiende a buscar apoyo en la otra; En cuanto a las relaciones laborales sobre la relación entre el empleado, su supervisor inmediato y sus compañeros de trabajo, el 54,0% de los empleados afirmó tener una buena relación con su supervisor inmediato; sin embargo, el 36,0% de los empleados afirmó tener una relación regular con su supervisor inmediato, Una buena comunicación entre el supervisor y el trabajador es esencial para un rendimiento laboral óptimo; sin embargo, el 46% de los trabajadores no están satisfechos con su remuneración actual. En términos de cumplimiento de obligaciones, 42,0% de los trabajadores mencionan que con regularidad se observa que los trabajadores realizan actividades o labores frecuentemente con eficiencia y calidad insuficientes; en cuanto al compromiso y la disposición, así lo indican, en cuanto al estándar de comprensión con la



organización, el 42,0% de los empleados consideraron que es normal. Se observa que, la gran mayoría de los trabajadores no muestran un alto nivel de dedicación y voluntad hacia la organización, el 52,0% de los trabajadores indicaron que es regular.

Luque (2022), en su investigación concluye: Como demuestran las conclusiones de este estudio, la correlación entre clima organizativo y satisfacción laboral (Rho de Spearman) es de 0,707, La satisfacción en el trabajo tiene una fuerte correlación positiva con el clima organizativo, que es significativa.

La investigación mostró que el tamaño de la organización afecta de manera significativa el grado de satisfacción de los empleados de la empresa Municipal de Servicios de Salud de Puno. La prueba Rho de Spearman para esta relación mostró una correlación positiva significativa entre estas dos variables de 0,560, lo que muestra que el clima organizacional posee un impacto positivo en la satisfacción laboral.

Quispe (2020), en su investigación, concluye: Tras examinar las Tablas y Figuras, se determina que el 55% del personal administrativo que trabaja para la organización percibe favorablemente el clima laboral, mientras que el 45% lo percibe negativamente. En consecuencia, los resultados reflejan que el 56% de los empleados percibe el clima laboral favorablemente, el 11% lo percibe regular y el 33% lo percibe insuficientemente.

Como resultado, se determinó que el PRORRIDRE tiene problemas y deficiencias en relación con el entorno de trabajo. Específicamente, se encontró que la organización trabaja de manera ineficiente, sin un plan, y no reconoce el



buen rendimiento de sus empleados ni les otorga recompensas que sean justas. También se constató que no hay proporcionalidad en el trabajo que se realiza, la retribución que se percibe no se corresponde con el trabajo que se realiza y no hay una colaboración continua entre los empleados durante el tiempo que se trabaja allí, los directivos no aportan ni de lejos lo que se espera para el avance del trabajo, no se debate ni se desarrollan los beneficios de los empleados y, por último, este no es el entorno motivacional adecuado, lo que impide el tipo de trabajo en cooperación que debería existir. En consecuencia, creo que la realización de funciones personales no siempre va todo lo bien que uno desearía, como demuestran los trabajos de investigación de las tablas 7 y 14.

Según el análisis de las Tablas y Figuras, el personal administrativo del PRORRIDRE Puno está en general satisfecho con su trabajo; sin embargo, un número considerable de trabajadores no está satisfecho con sus circunstancias relacionadas con el trabajo, como la temperatura, la tecnología y el nivel de ruido. Son significativas la insatisfacción con el reconocimiento de su duro trabajo, el descontento en el lugar de trabajo con el superior inmediato, cierto grado de descontento con la responsabilidad asignada, pero no la insatisfacción general con el liderazgo de la institución, y la incertidumbre de los trabajadores con respecto a las sugerencias hechas a la organización y, por último, la falta de cumplimiento por parte de los trabajadores del horario de trabajo. Con un 57% de satisfechos y un 43% de insatisfechos, la actuación del personal administrativo fue óptima en el 57% de los casos, regular en el 15% e inadecuada en el 28%, como muestran las tablas 29 y 38.

De acuerdo con los resultados del análisis general, se puede afirmar que el rendimiento del personal administrativo se ve directamente afectado por el



clima laboral, como se observa en las Tablas 2 a 38 y Figuras 1 a 33, anteriormente mencionadas. La conclusión a la que se llega en este punto es que el ambiente de trabajo tiene un impacto significativo en el rendimiento de las personas en su trabajo y en su contribución a los objetivos de la institución.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Clima Laboral

Según Peña (2018), Se conoce como lugar de trabajo la complacencia de los empleados y la productividad resultan del entorno físico y humano en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Tiene que ver con el "saber hacer" de la dirección, con cómo actúan y se relacionan las personas entre sí y con la empresa, cómo interactúan con las herramientas que utilizan y cómo llevan a cabo sus tareas individuales. La alta dirección proporciona o no el entorno necesario para un ambiente de trabajo productivo en función de su cultura y sus sistemas de gestión. La mejora del clima laboral mediante el uso de técnicas precisas es una función del talento humano y forma parte de las políticas de personal. El término "clima organizativo" se refiere al ambiente creado por los sentimientos de los individuos que componen un equipo u organización y tiene que ver con la motivación de los empleados. Se habla tanto de la parte física como de la emocional.

- **Métodos de Medición del Clima Laboral**

Según Luque (2001), señala que, Las herramientas de que disponemos consisten principalmente en preguntas estructuradas relacionadas con la percepción que pueden identificarse por su longitud y contenido, la población que se tiene en cuenta, la cantidad, validez y fiabilidad de las dimensiones y



escalas. Los objetivos de cada método de medicina son derivados de una combinación de ambas categorías de objetivos, o de parte la naturaleza subjetiva y parte la objetiva.

Las herramientas de medición incluyen cinco elementos del clima organizativo:

1. **Autonomía individual:** Libertad para que cada persona se autoevalúe por su trabajo.
2. **Estructura:** El superior divulgará plenamente los métodos y objetivos a su equipo de empleados una vez que se hayan desarrollado y establecido claramente.
3. **Sistema general de recompensa y retribución:** La práctica establecida que se pone en práctica y tiene una relación clara y directa con el resultado producido.
4. **Atención - apoyo - interés - calor:** Cómo tratan los superiores a sus inferiores en sus relaciones interpersonales.
5. **Capacidad para colaborar y resolver conflictos:** Dentro del departamento del grupo de trabajo u oficina, especialmente entre compañeros, superiores y subordinados.

- **Dimensiones del Clima Laboral**

Según Brunet (2011), afirma que es esencial asegurarse de que la herramienta de medición tenga al menos cuatro dimensiones para evaluar con precisión el clima de una organización:



1. **Autonomía individual.** - Este aspecto engloba la responsabilidad de cada individuo, su independencia y la rigidez de la organización. La capacidad de cada persona para ser su propio patrón es la característica fundamental de esta dimensión.
2. **Grado de estructura que impone el puesto.** - Mide lo bien que los superiores se comunican con los empleados y establecen las personas y los procesos de trabajo.
3. **Tipo de recompensa.** - La atención se centra en los aspectos financieros y las oportunidades de promoción.
4. **Consideración, gratitud y apoyo:** El estímulo y el apoyo que un empleado subordinado recibe de su jefe es a lo que se refieren estos términos.

Al abordar el estudio del clima laboral desde la representación de sus dimensiones nos viene a la mente el estudio de (Méndez, 2006), donde se identificó el siguiente componente:

- **Responsabilidad:** Se habla de responsabilidad individual, independencia, libertad e iniciativa en las disposiciones que se toman en el contexto de la libertad de una persona en su empleo. participación en el proceso de toma de decisiones y orientación sobre cómo cumplir las normas y reglamentos.
- **Estructura y su influencia en el cargo desempeñado:** Se refiere a la manera en que la junta directiva decide los objetivos políticos y el procedimiento de la organización, así como a las estrategias de comunicación que emplean para que los miembros obtengan información sobre la organización en su conjunto.



- **Recompensas:** Afecta al comportamiento de las personas al dirigir el trabajo hacia la obtención de metas y objetivos que permitan a las personas sentirse satisfechas, así como beneficios y distinciones.
- **Cooperación:** Las personas que desempeñan funciones de liderazgo y ocupan posiciones jerárquicas por encima de sus subordinados les apoyan en el rendimiento de sus funciones. Otras acciones sugeridas son las que acrecientan el entusiasmo de los trabajadores por el reconocimiento y el afecto.
- **Comunicación y desarrollo:** Este punto de vista pone de relieve lo importante que es contar con un grupo de trabajo cohesionado y unas relaciones interpersonales de alta calidad desarrolladas en un entorno de trabajo informal que permitan unas condiciones laborales propicias para alcanzar los objetivos y recibir el reconocimiento de los superiores. Estas condiciones de trabajo incluyen, entre otros, factores como la tolerancia, la gestión eficaz de los conflictos y el universalismo.

2.2.1.1. Valores

Son el conjunto de normas que rigen a los colaboradores. Ambos colaboran para alcanzar un mismo objetivo, ya sea en una institución o en una organización. Para que los valores organizativos sean eficaces, Los miembros individuales del grupo deben actuar de acuerdo con sus propias creencias en lugar de verse obligados a hacerlo, lo que significa que cada persona debe estar convencida de que actuar de acuerdo con determinadas normas de conducta será ventajoso tanto para sí misma como para el grupo en su conjunto. El rendimiento del grupo se ve directamente afectado o favorecido por estos



valores, ya que están relacionados con la creación de un entorno de trabajo sano que permita un crecimiento profesional y saludable. Estos valores pretenden inspirar a cada individuo a dar lo mejor de sí mismo para que la empresa pueda avanzar y desarrollarse como resultado. Una empresa que posee los valores organizativos perfectos y los pone en práctica dado que sus logros se basan en principios únicos y exclusivos, se transforma en una organización con un nivel de competitividad difícil de igualar o superar, (Jiménez, 2008).

- **Responsabilidad**

Según Camacho (2010), En el contexto de la responsabilidad ampliamente compartida en la modernidad social, la administración del trabajo se ha convertido en algo esencial e ineludible en cualquier sociedad con organizaciones, en la que la complejidad y la interdependencia de las mismas es un factor clave, la gestión del trabajo emerge como un elemento esencial para optimar la calidad de vida, la estabilidad económica con desarrollo y para solucionar los problemas más complicados a las que la humanidad moderna se enfrenta; En este sentido, en una relación profesional, la responsabilidad social surge como una herramienta que ayuda a las partes a reconocer la importancia de los elementos que conducen a la responsabilidad compartida por sí mismos, tanto en esta relación laboral a nivel individual como en otros escenarios laborales de relación grupal.

- **Motivación**

Según Gonzales (2002), El comportamiento humano es un cúmulo de actividades mentales o físicas que dan sentido a la existencia. Sabemos que cada acción que realiza un ser humano en un momento dado tiene un propósito, Dicho de otro modo, conduce a algún tipo de meta u objetivo. Sin embargo, ¿qué



fuerza impulsa al ser humano a la búsqueda de objetivos? El hombre experimenta varias necesidades que se convierten en motivos, ya sea consciente o inconscientemente. Como resultado, todo el mundo tiene el deseo de satisfacer sus necesidades, que constituyen el principal motor de la motivación.

- **Comunicación**

Según Ramos et al., (2017), Para vincular las necesidades e intereses de la organización con los de sus empleados y la comunidad en general, la comunicación organizativa permite la circulación de información dentro de la organización. Esto, a su vez, permite comprender los recursos humanos y evaluar su rendimiento y productividad mediante entrevistas y viajes a diversas áreas de trabajo. La consecución efectiva de los objetivos de una organización depende de una comunicación eficaz dentro de la misma. Es una herramienta que, utilizada conjuntamente, permite el crecimiento de sus miembros para que puedan hacer frente a los retos y necesidades de un mundo cambiante. El estudio de la comunicación organizativa es cada vez más demandado, además, la experiencia sugiere que las organizaciones que lo llevan a cabo experimentan un mayor crecimiento. Esto se debe a que se tienen en cuenta factores complejos, sobre todo humanos, a la hora de establecer puentes entre el comportamiento y los objetivos de la organización y sus políticas y metas, con el fin de crear los lineamientos necesarios para el desarrollo de la organización.

- **Estructura**

Esta característica citada por Stinger y Litwin (1968), Además de los obstáculos y frustraciones a los que se enfrentan para alcanzar sus objetivos, se refiere a cómo perciben los miembros de la organización los procesos de ésta



(como el número de normas, procedimientos y plazos). Algunos de estos factores bien conocidos, como la burocracia y los procesos cerrados, tienen un impacto directo en las acciones diarias cuando se comparan con entornos de "libertad".

- **Recompensa**

Según Stinger y Litwin (1968), Lo que se discute es la percepción que tienen los afiliados de la idoneidad de la retribución percibida por el trabajo bien hecho, el porcentaje de tiempo que una entidad utiliza recompensas en lugar de castigos.

- **Cooperación**

Según Stinger y Litwin (1968), Se refiere a cómo sienten los empleados del grupo; los directivos de la empresa y otros empleados comparten un espíritu de ayuda. Se logran avances significativos en el apoyo mutuo, tanto en los niveles superiores como en los inferiores.

- **Comunicación**

Según Martín (1999) Enviar y recibir mensajes es comunicarse. Se lleva a cabo entre interlocutores para intercambiar respuestas bilaterales a mensajes, y la relación entre ambas partes desempeña un papel crucial e influye en la armonía del lugar de trabajo. El autor subraya la importancia de una comunicación eficaz porque aumenta la eficiencia de las empresas. (Fichman, 2000) menciona cómo es necesaria una comunicación eficaz. Produce un impacto positivo en las empresas, por lo que es esencial que el líder entienda cómo hablar y escuchar sin dejar de prestar atención y mostrar respeto a los subordinados.



2.2.2. Desempeño del Personal

Según Robbins (2004), El establecimiento de objetivos, que ayuda a la persona a centrar sus esfuerzos en objetivos difíciles en lugar de fáciles, lo que activa el comportamiento y optimiza el rendimiento, complementa la noción de que uno de los principios clave de la psicología del rendimiento es que los objetivos deben ser específicos.

- **Ventajas de evaluar el Desempeño**

Según Chiavenato (2001), Afirma que los programas de evaluación del rendimiento pueden aportar beneficios a corto, medio y largo plazo cuando están bien planificados, coordinados y desarrollados. El individuo, el directivo, la organización y la comunidad suelen ser los grandes beneficiados.

- **Beneficios para el jefe:**

- Prometer medidas y estrategias enfocadas en aumentar el rendimiento de los subordinados.
- Garantizar que sus subordinados dispongan de un sistema objetivo de evaluación del rendimiento y puedan utilizarlo para determinar su propio rendimiento, debe comunicarse con ellos.

- **Beneficios para el Subordinado:**

- Conozca las reglas del juego o las cualidades de comportamiento profesional que la empresa más valora en sus empleados.
- Saber lo que su jefe espera de ellos en términos de rendimiento, así como sus puntos fuertes y débiles a juicio del jefe.
- Reconocer qué acciones o medidas toma el jefe para mejorar el rendimiento (programas de formación, capacitación, etc.), y qué acciones o medidas



debería tomar el jefe para subordinar directamente su propio rendimiento (autocorrección, mayor esmero), mayor atención a la tarea que realiza, cursos realizados por su cuenta, etc.), le ayudará a mejorar su rendimiento.

- Evaluar y revisar el propio autodesarrollo y autocontrol.

- **Beneficios para la organización:**

- Existe una evaluación del potencial a corto, medio y largo plazo. Además, la caracterización de la contribución de cada empleado.
- Se puede identificar a los empleados que necesitan actualizarse o formarse en áreas específicas de su trabajo, y elegir a los que reúnan las cualificaciones necesarias para asumir esas responsabilidades.
- Puede añadir más dinamismo a su política de recursos humanos.

2.2.2.1. Comportamiento organizacional

Según Chiavenato (2001), El estudio de la dinámica y la marcha de las organizaciones se conoce como comportamiento organizativo (CO). El comportamiento organizativo define los fundamentos y las características generales de su funcionamiento porque cada individuo es único. El rasgo distintivo de las organizaciones es su diseño estructural, es decir, cada una de ellas tiene una estructura organizativa que sirve de piedra angular para su funcionamiento. Además, cada organización tiene su propia cultura, o conjunto de creencias, ideales y comportamientos que definen su funcionamiento. Analizar sus entornos externo e interno de una organización es el primer paso para comprender su funcionamiento, o su diseño y cultura organizativos.



- **Cumplimiento de objetivos**

El proceso de análisis periódico que se basa sobre mediciones objetivas permite evaluar la eficacia con la cual los empleados desempeñan las funciones dentro de la organización, ya que se define como el cumplimiento.

Para Tugores y Carrasco (2007) Los objetivos incluyen los siguientes tipos:

- **De desarrollo y operacionales:** Los objetivos a largo plazo tienden a ser más amplios o cuantitativos, y se refieren a características relacionadas con la mejora, como la aplicación de la dirección, la influencia, etc. Para corregir o mejorar los contextos actuales, los análisis a corto plazo se centran en características que tienden a ser más precisas o cuantitativas en relación con la evolución. Estilísticos: Son las representaciones cuantitativas de lo que es posible y cómo se desea conseguir.
- **De rendimiento:** Características que cuantifican el ascenso y la perfección de la organización en términos cuantitativos.
- **Regulares o de rutina:** Se trata de descripciones de los requisitos rutinarios, los que se declaran necesarios para la supervivencia de cada entidad. Estos requisitos rutinarios también pueden definirse con más detalle, y con frecuencia se mencionan en las descripciones de los puestos de trabajo para destacar los procesos que conducen a la estabilidad dentro de la entidad. Debido a su falta de especificidad, estas manifestaciones pueden ser consideradas como objetivos y, sin embargo, son inapropiadas para la gestión de la organización.
- **De mejora e innovación:** Aceptar medidas para alcanzar estos objetivos es muy diferente de tomar medidas que tienen más probabilidades de resolver los problemas.



- **Capacidades**

Según Ojeda y Hernández (2012), Encontrar los elementos cruciales de los que depende el nivel de productividad de una organización es una tarea de la máxima importancia. Es importante señalar que estos factores críticos se denominan competencias. El objetivo de este artículo fue determinar el grado de mando de las doce competencias laborales que componen el test Parry de evaluación de la eficacia general mediante la comparación de los niveles de rendimiento de ejecutivos y no ejecutivos, además de presentar el constructo de competencias laborales adscrito al calificativo laboral por estar siendo discutido en este contexto. Los resultados demuestran que el nivel organizativo afecta al rendimiento de un trabajo específico y, en consecuencia, al desarrollo y la aplicación de un conjunto concreto de habilidades (competencias de la mano de obra). En consecuencia, sus efectos van del individuo al grupo, del grupo a la empresa y de la empresa al individuo.

2.2.2.2. Desempeño de funciones

Para Robbins et al., (2013), Definir el rendimiento laboral en un proceso para evaluar la eficacia de una organización (o de una persona, o de un proceso) en la realización de sus actividades y objetivos. La medición del rendimiento laboral suele proporcionar una evaluación a nivel organizativo de la consecución de los objetivos estratégicos a nivel individual.

- **Desempeño del Trabajador**

Dado que el rendimiento de los empleados es la piedra angular de la eficacia y el éxito de una empresa, las empresas están constantemente interesadas en mejorar el rendimiento de sus empleados mediante programas de formación y desarrollo continuos. Recientemente, la dirección de la empresa se ha esforzado



por maximizar sus recursos humanos con el fin de generar ventajas competitivas, (Hernández, 2014).

- **Fases del Desempeño**

Según Chiavenato (2006), La mejor actuación a la que dirigirse viene determinada por:

- **Conceptualización:** Es la etapa en la que la empresa decide cuál es la mejor actuación en la dirección en la que quiere avanzar.
- **Desarrollo:** Es en esta fase cuando la empresa evalúa si el rendimiento real está cambiando en relación con los niveles deseados. Para ello puede utilizarse un sistema integrado de apoyo al rendimiento, que, como su nombre indica, unifica en un solo sistema todo lo que se hace en la empresa para optimizar el rendimiento y demanda la participación de todo el personal de la empresa.
- **Implementación:** Los métodos tradicionales implicaban mecanismos informales para supervisar el rendimiento, entre otras cosas; en lugar de dejar que los empleados planificaran su propio ascenso, estos métodos dan a los empleados el control directo del proceso. Esto se debe a que son ellos quienes están más motivados para desarrollar sus capacidades con el fin de progresar.
- **Retroalimentación:** Es posible que el empleado comprenda durante todo el proceso, así como después de la evaluación, qué áreas necesita reforzar para mejorar su rendimiento global para la empresa.
- **Evaluación:** En esta fase se utilizan los indicadores de rendimiento de todas las competencias para valorar si se están efectuando los objetivos.



- **Elementos que Influyen en el Desempeño Laboral**

Para evaluar el rendimiento de las personas en su trabajo, varios autores han descubierto diversas variables; es el caso de quienes afirman que factores como: Las capacidades, la adaptabilidad, la comunicación, la iniciativa, los conocimientos, el trabajo en cooperación, las normas de trabajo, el desarrollo del talento y el objetivo de maximizar el rendimiento influyen directamente en la forma en que completan las tareas los trabajadores fatigados, desmotivados, sometidos a presión y que llegan a estarlo cuando ésta se acumula y les provoca tensión y tiene efectos negativos en sus emociones. Los procesos intelectuales también influyen en el rendimiento de los trabajadores para la organización en su conjunto (Ramírez, 2010).

- **Iniciativa:** La capacidad de iniciativa requiere una actitud proactiva; hay que afrontar la realidad de frente y reunir el valor necesario para aceptar las consecuencias de los propios actos. Ezequiel tiende a tomar la iniciativa, crear oportunidades y mejorar los resultados sin necesidad de intervención externa.
- **Trabajo en equipo:** Es una de las condiciones psicológicas del lugar de trabajo que tiene efectos más positivos en los empleados, ya que permite el trabajo en cooperación, puede dar lugar a excelentes resultados porque suele sofocar el entusiasmo y produce satisfacción con las tareas asignadas.
- **Planificación:** En numerosos ámbitos de la vida, es una herramienta útil.

- **Conocimiento del trabajo**

El conocimiento del lugar de trabajo se refiere a la capacidad de comprender un conjunto de responsabilidades únicas asociadas a un puesto de trabajo concreto, así como a la capacidad permanente de adaptarse a los cambios en las



funciones del puesto. Una actividad de recursos humanos con enorme valor de mercado es el conocimiento colectivo del trabajo realizado por los empleados de una organización o empresa.

- **Cooperación**

Según Giraldo et al., (2013), Son los nuevos protagonistas y agentes capaces de responder a los nuevos retos, ya que la organización es una estructura dinámica en la que las personas participan, colaboran, son abiertas, tienen una perspectiva global y no temen al cambio. Como resultado de esta nueva dinámica, se crea una nueva organización en la que pueden participar agentes hasta ahora desconocidos. Esta organización tendrá que aprender a reinventarse continuamente para seguir el ritmo de estos cambios. Y donde el éxito de la empresa, su fuerza y su tenacidad no residen en sus fuentes de producción, sino en el conocimiento, el talento y las habilidades de sus empleados que actúan en colaboración, adaptados a las nuevas tecnologías y sin miedo a lo desconocido e inesperado.

- **Producción**

Para transformar recursos o herramientas en bienes o servicios; para alcanzar sus metas y objetivos, las personas se organizan en sistemas de transformación. Por lo tanto, el principio rector de todas las sociedades es satisfacer necesidades o alcanzar metas porque los hombres y mujeres que las componen tienen necesidades y buscan satisfacerlas mediante actos sociales de cooperación y participación en los que comparten metas o un conjunto de valores, (Parra, 1998).



En una organización, las personas se comportan tanto individual como colectivamente, lo que conduce a resultados tanto individuales como colectivos. En consecuencia, tanto los individuos como las organizaciones dependen unos de otros para funcionar y producir los resultados deseados. Los individuos necesitan a las organizaciones para satisfacer sus necesidades.

Por lo tanto, las necesidades y deseos de los individuos, así como los de los grupos, deben equilibrarse con las necesidades y expectativas de la organización para que ésta funcione eficazmente. Para lograr la colaboración necesaria, esto se consigue coordinando tanto a los individuos como a los grupos, (Murillo, Calderón & Torres, 2003).

- **Calidad de servicio**

Según Cardoso (2021), Este grupo de métodos e iniciativas pretende mejorar el servicio al cliente y las relaciones cliente-proveedor y las marcas. Construir relaciones positivas y crear un entorno acogedor y servicial es clave para prestar este apoyo, ya que garantiza que los clientes se vayan con una impresión positiva.

El cliente estará satisfecho con la asistencia y volverá con más frecuencia si recibe calidad en su transacción. Al permitir determinar cuándo los clientes necesitan más asistencia, ofrecer un servicio de alta calidad también facilita la corrección de errores.



2.3 MARCO CONCEPTUAL

Actitud: Positividad o negatividad hacia una experiencia propuesta; es la experiencia la que hace que uno sea más propenso a reaccionar negativamente o a aprender a reaccionar negativamente ante cualquier cosa (Mendez, 2006)

Calidad: Reconocer, atender, satisfacer y superar las necesidades, deseos y expectativas del cliente de forma sistemática es una definición de calidad. (Chiavenato, 2001)

Calidad laboral: Contexto en el trabajo en la que uno se beneficia de un buen salario, incentivos y un trabajo que es interesante y que potencialmente conduce a la promoción profesional (Chiavenato, 2001)

Clima laboral: El conjunto de atributos, atributos o propiedades de un entorno de trabajo que son percibidas, sentencian o experimentan por los individuos que conforman la organización empresarial y que se reflejan en el comportamiento se conoce.

Desempeño laboral: Cuando un trabajador desempeña las funciones y tareas clave que requiere su puesto en un entorno de trabajo único, está demostrando su rendimiento laboral y actuando de un modo que demuestra su idoneidad.

Equipo: Está formado por un número determinado de personas que se han reunido para trabajar juntos para completar un proyecto común. Se esfuerza por alcanzar una culminación común adhiriéndose a una inspiración (Chiavenato, 1999)

Estrés: Es el equilibrio entre los recursos del sujeto y las exigencias del entorno.



Personal: Consiste en un grupo de individuos que pertenecen a un determinado grupo social, corporación o dependencia (Chiavenato, 2001)

Recompensas: Son las recompensas, pagos u honores que alguien cree merecer por hacer algo que merece la pena, (Chiavenato, 2001)

Relaciones interpersonales: Es el intercambio directo de información y sentimientos entre personas, tanto verbal como no verbal. Los procesos de instrucción, inspiración y guía (orientación) también se incluyen en la comunicación interpersonal, (Mendez, 2006)

Satisfacción laboral: La actitud del empleado sobre su propio trabajo, así como su forma de actuar en relación con factores como las oportunidades de crecimiento personal, los beneficios de su trabajo y su salario, las políticas administrativas, sus relaciones con los compañeros de trabajo y sus relaciones con la autoridad.

Trabajo en equipo: Cuando un grupo de personas trabaja bajo la dirección de un líder de forma coordinada para promover el bien común, se entiende que existe colaboración en sus múltiples formas.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Comprende la investigación Básica, según Behar (2008) Además, recibe el título de investigación pura, teórica, dogmática y básica. Se identifica por formar parte dentro de un marco teórico; para avanzar en el conocimiento científico o filosófico, su propósito consiste en formular teorías nuevas o alterar las existentes, pero sin compararlas con ningún elemento práctico (p. 19).

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño no es experimental, ya que el estudio se llevó a cabo sin manipulación o control deliberados de variables, y porque se observaron situaciones que ya estaban presentes y que no fueron provocadas a propósito por la investigación.

Por otro lado, el diseño que se utilizó entra dentro de la categoría transeccional o transversal correlacional-causal porque los datos se recogieron en una única instancia, es decir, en un único marco temporal y las relaciones entre las variables se describieron en un momento concreto en términos de sus relaciones de causa y efecto (Hernández, 2014).



3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Investigación descriptivo

Según Salinas y Cárdenas (2009). Trata de comprender "quién", "dónde", "cuándo", "cómo" y "por qué" en relación con el objeto de estudio. Se centra sobre todo en describir o evaluar varios componentes, dimensiones o aspectos del fenómeno investigado, citado en Hernández, Fernández y Baptista (1991). Esta clase de estudios pretende aislar un grupo de variables y medirlas de forma independiente con objetivos descriptivos. Dado que es esencial problematizar adecuadamente la hipótesis de investigación, es crucial que el investigador tenga un conocimiento sustancial del tema del estudio.

3.4 METODOS DE INVETIGACIÓN

3.4.1 Método Analítico

Según Martínez (2012) implica desmontar un fenómeno para examinar cada una de sus partes constituyentes y anotar secuencialmente sus causas y efectos. El objetivo es comprender el núcleo del objeto de estudio, lo que requiere conocer todas las partes que lo componen. Esto nos ayuda a comprender, describir y explicar el objeto de estudio con mayor claridad (p. 89).

3.4.2 Método Deductivo

Según Neill y Cortéz (2018) "El fundamento reside en el razonamiento que permite a los jueces tomar decisiones basadas en argumentos amplios para indicar, percibir o explicar aspectos concretos de la realidad".



3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población

Para Arias (2006) es “Los resultados de la investigación se ampliarán como una colección de elementos finitos o infinitos que tienen características comunes. Esto sigue estando limitado por los problemas y objetivos del estudio”

La información constituirá una población de 57 trabajadores del PRORRIDRE – Puno del año 2022, distribuidos de la siguiente manera:

N°	Oficina	N° Trabajadores
01	Dirección del programa sectorial	04
02	Dirección de Administración I	04
03	Dirección Prog. Sect. Obras	08
04	Dirección de Administración II	06
05	Dirección de Estudios y Proy.	08
06	Asesor legal	01
07	Unidad de Contabilidad	04
08	Unidad de Tesorería	04
09	Unidad de Abastecimientos	05
10	Control Patrimonial y Almacén Central	04
11	Unidad de personal	03
12	Secretaría ejecutiva	03
13	Imagen Institucional	03
Total, cantidad de trabajadores		57

Nota. trabajadores del PRORRIDRE – Puno del año 2022.

3.5.2 Muestra

Según Ramirez (1997). “La muestra censal, es aquella en la que se cree que todas las unidades de investigación son la muestra. A partir de ahí, es necesario que la población se estudie cómo muestra censal ya que es paralelamente el universo, población y muestra”.



En este caso, se empleó el muestreo censal para nuestra investigación debido a su tamaño reducido.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1 Técnicas

Según Rojas et al., (1997). "Una herramienta conocida como "encuesta" utiliza un conjunto de técnicas de investigación estándar para recuperar y examinar información de una muestra de casos representativos de una población o universo más amplio, con el objetivo de investigar, caracterizar, predecir y/o explicar una variedad de características".

3.6.2 Instrumentos

Según Hernández et al., (2014). El que registra datos observables que coinciden exactamente con los conceptos o variables sobre los que reflexiona el investigador. De ello se deduce que la herramienta debe aproximar al investigador a la realidad de los sujetos, o proporcionar la mayor oportunidad de que las variables del estudio se representen con precisión.

Motivo por el cual, en esta investigación se empleó el instrumento del cuestionario.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01

Analizar de qué manera la responsabilidad influye en el desempeño del personal administrativo en el PRORRIDRE Puno 2022

Tabla 1

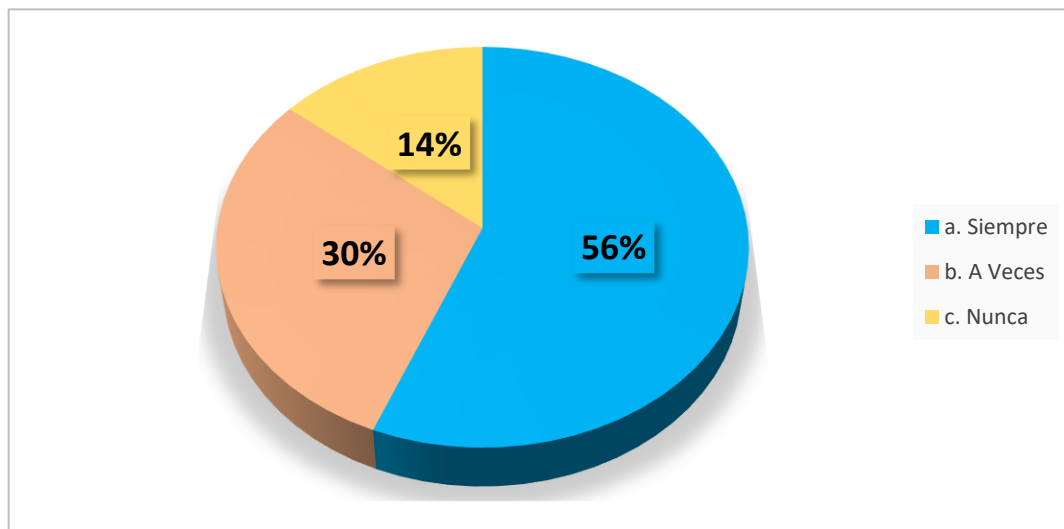
Responsabilidad en el PRORRIDRE – Puno

1. ¿Los trabajadores de esta institución disponen de iniciativas con sus responsabilidades y se espera de ellos a obedecer siempre las instrucciones?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	32	56%
b. A Veces	17	30%
c. Nunca	8	14%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 trabajadores del PRORRIDRE – Puno

Figura 1

Responsabilidad en el PRORRIDRE – Puno



Nota. Tabla 1

De la Tabla 1 y Figura 1, el 56% de servidores públicos encuestados, respondió de siempre, son responsables en el cumplimiento de sus funciones y en el acatamiento de las órdenes de su jefe inmediato, mientras un 30% respondió de A Veces y solo el 14%, respondió de Nunca, lo que podría repercutir en el cumplimiento de objetivos institucionales.

Tabla 2

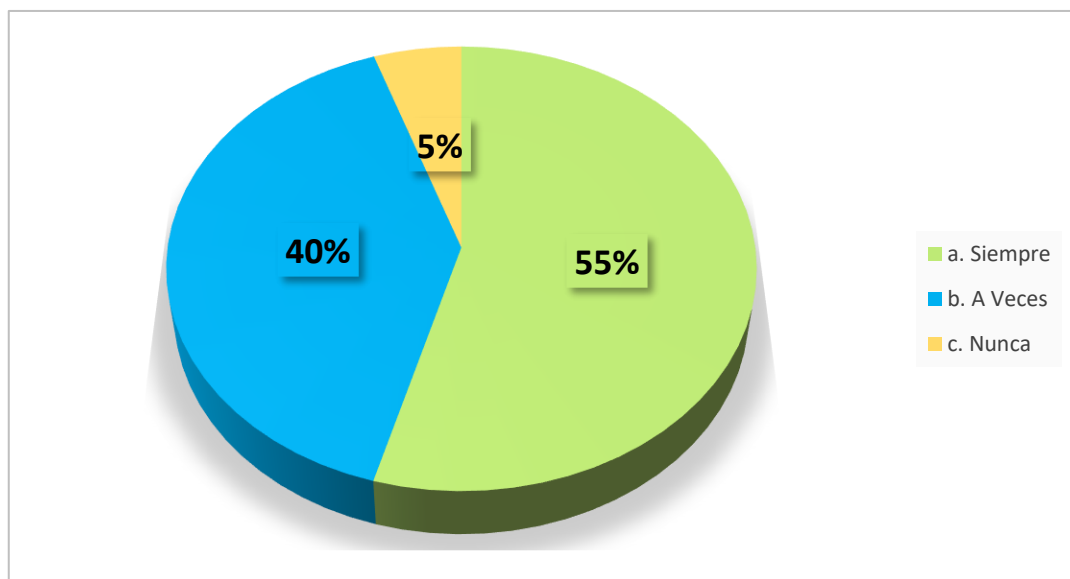
Estructura y su influencia en el desempeño de funciones del PRORRIDRE – Puno

2. ¿Las normas y reglas de esta institución son claras y facilitan mi trabajo?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	31	55%
b. A Veces	23	40%
c. Nunca	3	5%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno

Figura 2

Estructura y su influencia en el desempeño de funciones del PRORRIDRE – Puno



Nota. Tabla 2

De la Tabla 2 y Figura 2, el 55% de servidores públicos encuestados, respondieron que las normas, tales como directivas internas y disposiciones del Jefe inmediato, se encuentran bien definidas, los cuales coadyuvan al desarrollo de las actividades de la institución, mientras un 40%, refirió de A Veces y solo el 5% indicó tener dificultad en la comprensión de la normatividad de la institución.

Tabla 3

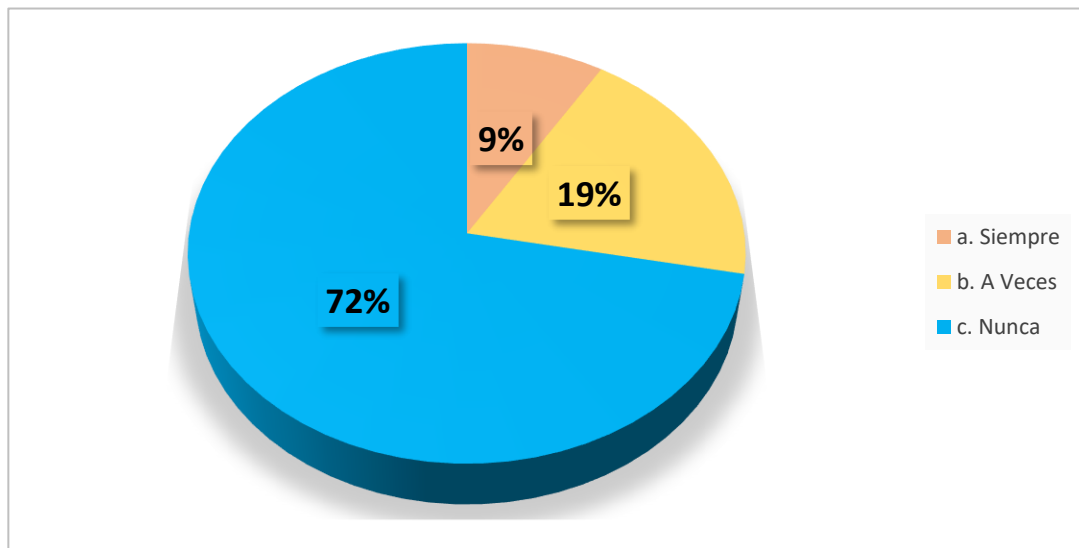
Recompensa laboral en el PRORRIDRE - Puno

3. ¿En mi institución reconocen habitualmente la buena labor realizada?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	5	9%
b. A Veces	11	19%
c. Nunca	41	72%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno

Figura 3

Recompensa laboral en el PRORRIDRE - Puno



Nota. Tabla 3

De la Tabla 3 y Figura 3, el 9% de servidores públicos encuestados, respondieron que nunca recibieron algún reconocimiento por el cumplimiento de objetivos institucionales, mientras el 19% respondió A Veces, recibe alguna felicitación de los Jefes inmediatos, mientras un 72%, indicó que siempre. En consecuencia, es importante señalar que, dentro del ambiente laboral, los trabajadores son sensibles a la cuestión de no ser reconocidos por el trabajo que han realizado, razón por la cual se produce un bajo rendimiento en el ámbito laboral.

Tabla 4

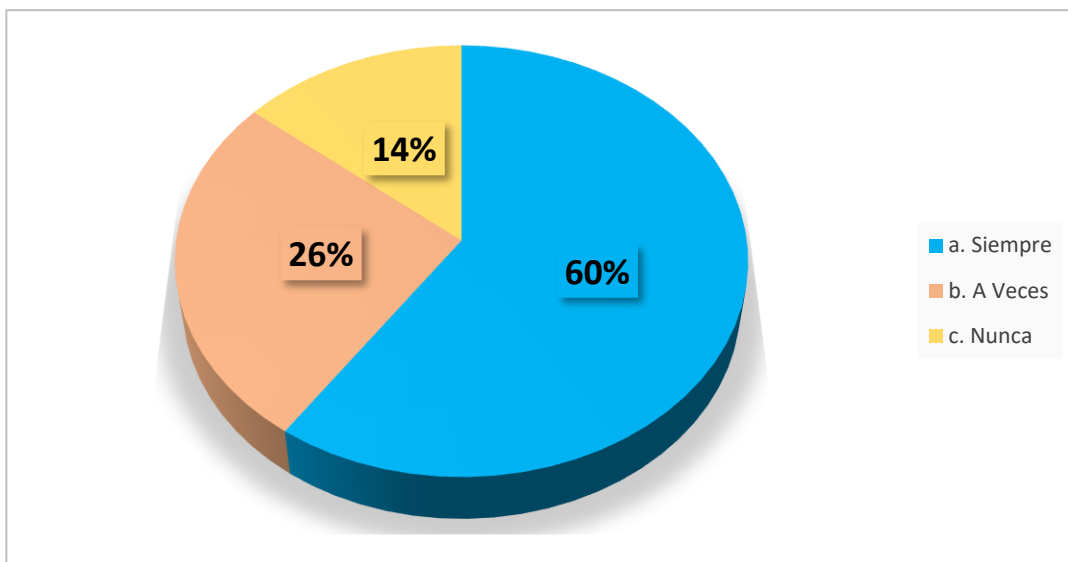
Cooperación laboral en el PRORRIDRE - Puno

4. ¿Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	34	60%
b. A Veces	18	26%
c. Nunca	8	14%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno

Figura 4

Cooperación laboral en el PRORRIDRE – Puno



Nota. Tabla 4

De la Tabla 4 y Figura 4, el 60% de servidores públicos encuestados, indicó que Siempre, se puede contar con los compañeros de trabajo, mientras el 26%, indica de A Veces, y el 14% respondió que Nunca. Lo cual hace evidenciar que en su mayoría existe compañerismo entre compañeros; sin embargo, los que respondieron “Nunca”, se debe a que en la institución existe un gran número de personal nombrado y personal contratado, lo que dificulta el apoyo entre compañeros de trabajo.

Tabla 5

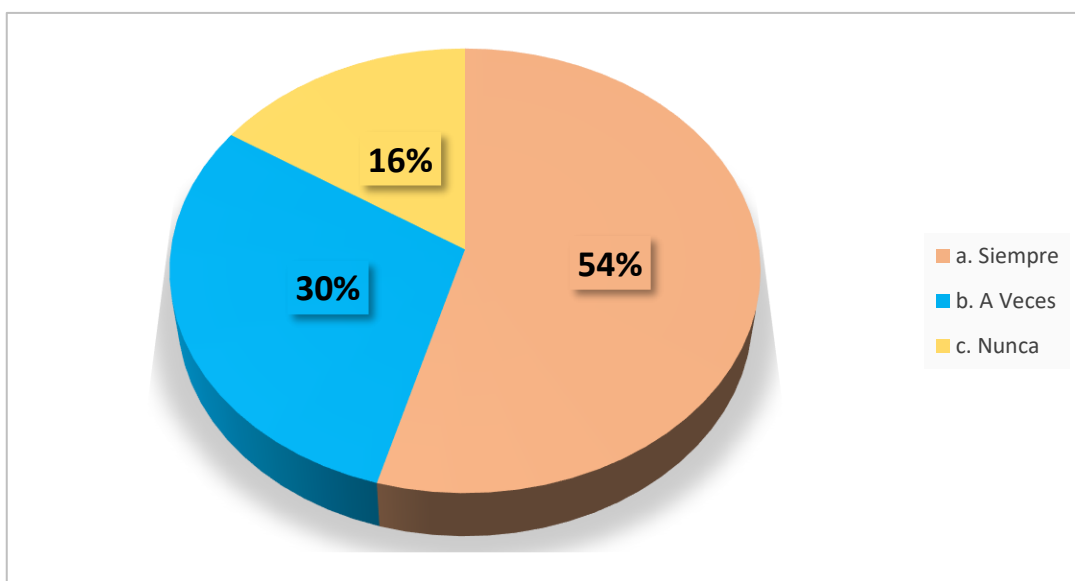
Trabajo en equipo en el PRORRIDRE - Puno

5. ¿En esta institución se trabaja en equipo, para el cumplimiento de objetivos?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	31	54%
b. A Veces	17	30%
c. Nunca	9	16%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno

Figura 5

Trabajo en equipo en el PRORRIDRE – Puno



Nota. Tabla 5

De la Tabla 5 y Figura 5, el 54% de servidores públicos encuestados, afirmaron que en la institución se trabaja en equipo, mientras el 30% indicó que A veces y el 16% indica que nunca, lo que hace entender que, en su mayoría, los trabajadores cumplen sus funciones para al cumplimiento de metas del programa PRORRIDRE.

Tabla 6

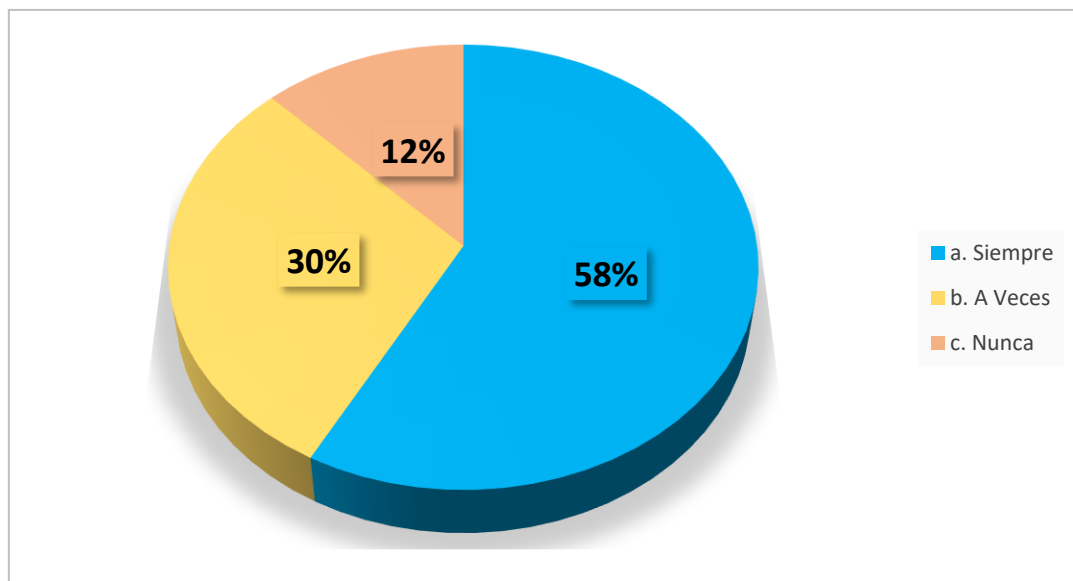
Comunicación en el PRORRIDRE – Puno

6. ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de Trabajo?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	33	58%
b. A Veces	17	30%
c. Nunca	7	12%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno

Figura 6

Comunicación en el PRORRIDRE – Puno



Nota. Tabla 6

De la Tabla 6 y Figura 6, el 58% de servidores públicos encuestados, indicó que existe comunicación entre compañeros de trabajo, lo que repercute en el cumplimiento de objetivos de la institución, mientras un 30% indicó que A Veces, y el 12% indicó que Nunca. Por lo que la calidad de las relaciones interpersonales y una comunicación eficaz son esenciales para crear un entorno de trabajo en el que la cooperación sea posible y puedan alcanzarse los objetivos.

4.2 OBJETIVO ESPECIFICO N° 02

Determinar cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022

Tabla 7

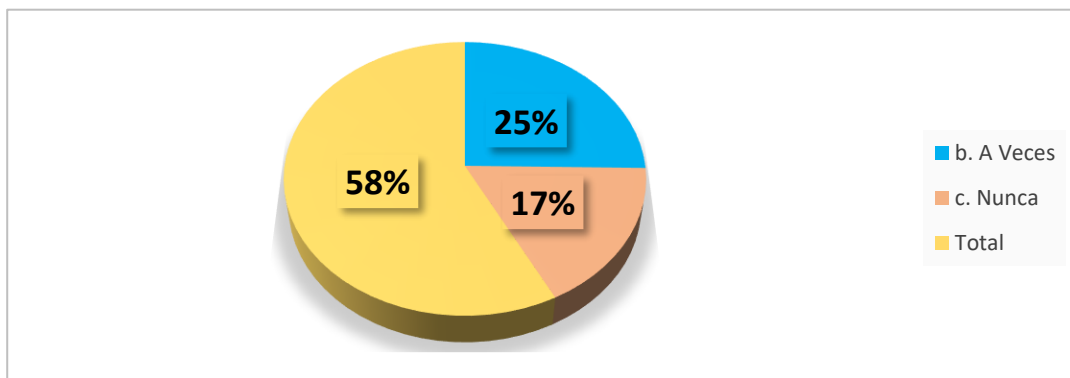
Satisfacción con las condiciones físicas del PRORRIDRE - Puno

7. ¿Usted se siente satisfecho con la Temperatura, Luz y Tecnología en su centro de labores?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	18	25%
b. A Veces	25	58%
c. Nunca	17	17%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno

Figura 7

Satisfacción con las condiciones físicas del PRORRIDRE - Puno



Nota. Tabla 7

De la Tabla 7 y Figura 7, el 25% de servidores públicos encuestados, indica que se siente satisfecho con el ambiente en su centro de trabajo; mientras el 58% indicó que A Veces y el 17% no se encuentra satisfecho, lo que hace evidenciar que una gran parte de los servidores públicos están conformes con sus ambientes de trabajo; sin embargo, los que indicaron no estar satisfechos son personal nombrado de la entidad.

Tabla 8

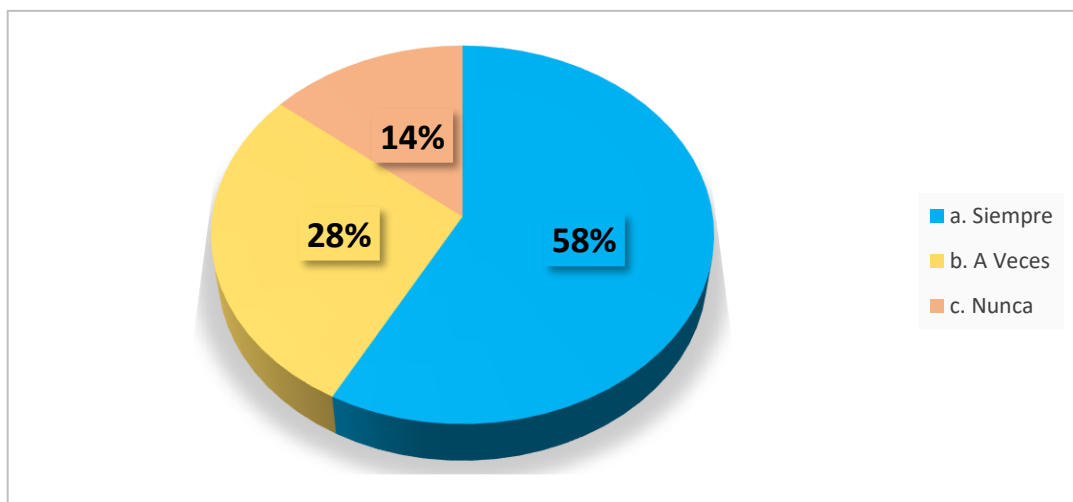
Satisfacción de la coordinación del jefe inmediato con las diferentes áreas del PRORRIDRE – Puno

8. ¿Usted se siente satisfecho con la coordinación que realiza el jefe inmediato con las diferentes áreas?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	33	58%
b. A Veces	16	28%
c. Nunca	8	14%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno

Figura 8

Satisfacción de la coordinación del Jefe inmediato con las diferentes áreas del PRORRIDRE – Puno



Nota. Tabla 8

De la Tabla 8 y Figura 8, el 58% de servidores públicos encuestados, indica que Siempre, se sienten satisfechos con la comunicación y coordinación que realiza el jefe inmediato con las demás dependencias, mientras el 28% indicó A Veces se encuentran satisfechos y un 14% Nunca, sentirse satisfechos.

Tabla 9

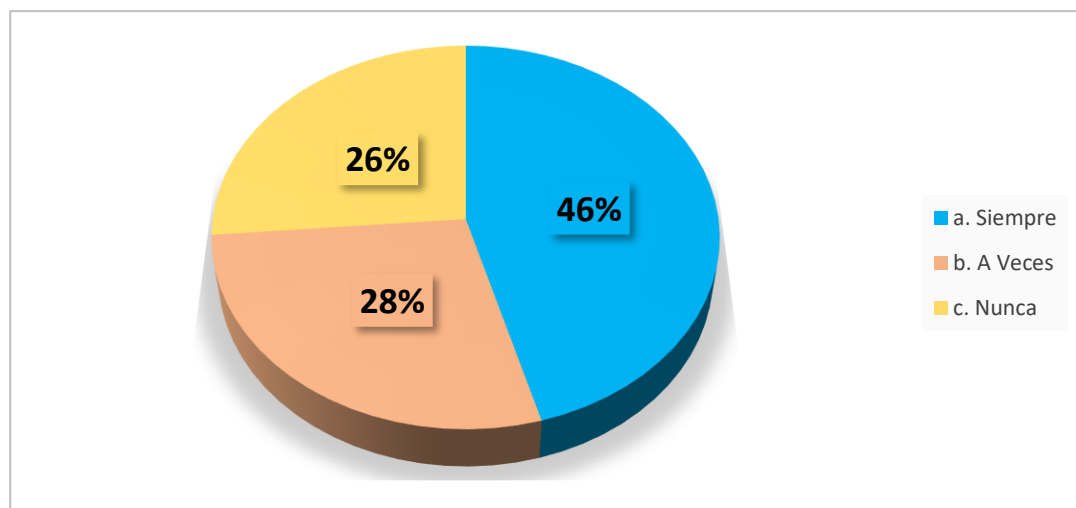
Satisfacción con el horario de trabajo del PRORRIDRE – Puno

9. ¿Usted está satisfecho con el horario de trabajo del PRORRIDRE?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	26	46%
b. A Veces	16	28%
c. Nunca	15	26%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno

Figura 9

Satisfacción con el horario de trabajo del PRORRIDRE – Puno

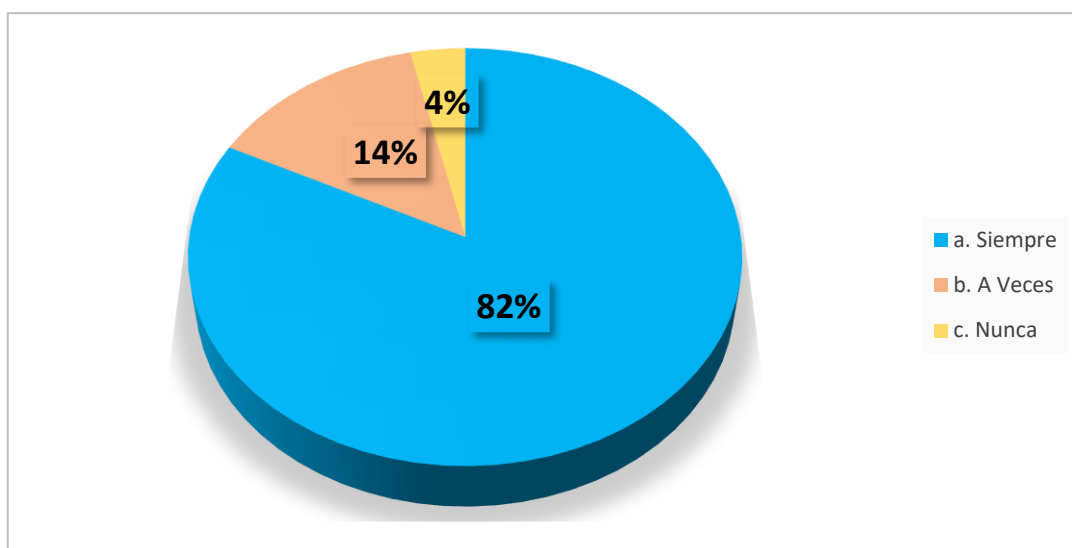


Nota. Tabla 9

De la Tabla 9 y Figura 9, el 46% de servidores públicos encuestados, indica que Siempre, se encuentran satisfechos con el horario laboral, mientras el 28% respondió que A veces, y un 26% Nunca se siente satisfecho con el horario de trabajo, lo que demuestra que en su mayoría de trabajadores del PRORRIDRE, están de acuerdo al manejo del horario de trabajo, los cuales vienen a ser el personal nombrado y los que se encuentran insatisfechos son el personal contratado, a los cuales se les exige aplazar su horario de salida, por cumplimiento de metas.

Tabla 10*Cumplimiento de objetivos del PRORRIDRE – Puno*

10. ¿Cumple con los objetivos de la institución?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	47	82%
b. A Veces	8	14%
c. Nunca	2	4%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno**Figura 10***Cumplimiento de objetivos del PRORRIDRE – Puno***Nota.** Tabla 10

De la Tabla 10 y Figura 10, el 82% de servidores públicos encuestados, indica que se cumplen con las metas programadas del PRORRIDRE, mientras el 14% indicó que A Veces, y un 4% indicó que Nunca. Lo que hace evidenciar que los trabajadores en su mayoría están comprometidos con su centro de labores.

Tabla 11

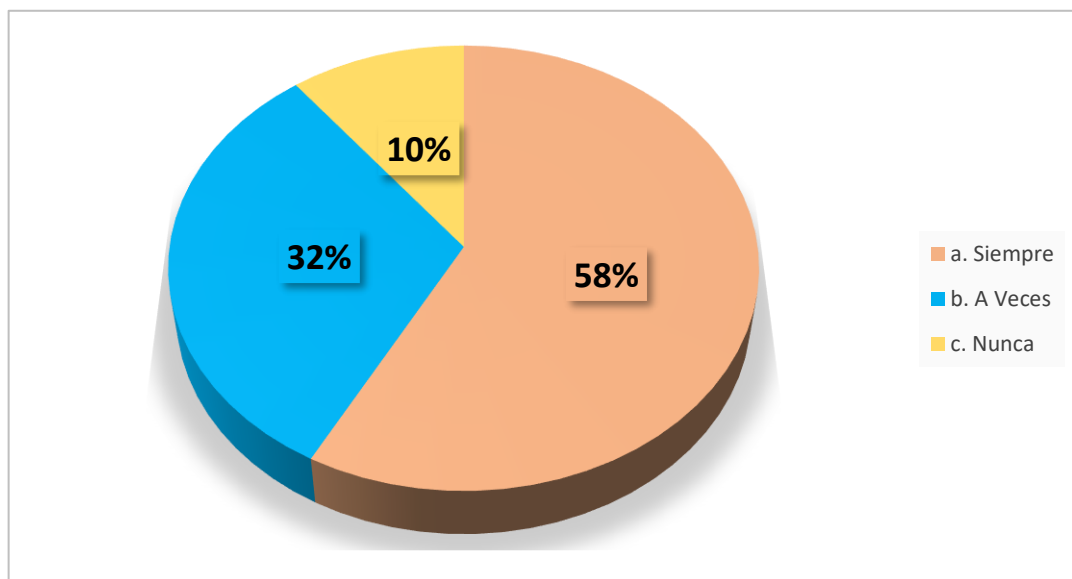
Capacidades en el PRORRIDRE - Puno

11. ¿Es eficiente y eficaz al momento de realizar su trabajo?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	33	58%
b. A Veces	18	32%
c. Nunca	6	10%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno

Figura 11

Capacidades en el PRORRIDRE - Puno



Nota. Tabla 11

De la Tabla 11 y Figura 11, el 58% de servidores públicos encuestados, indica que realiza su trabajo de manera eficiente y eficaz, cumpliendo las labores en los tiempos requeridos y realizando su trabajo de manera correcta, mientras el 32% asegura que A Veces y el 10% no cumple su trabajo con eficiencia y eficacia.

Tabla 12

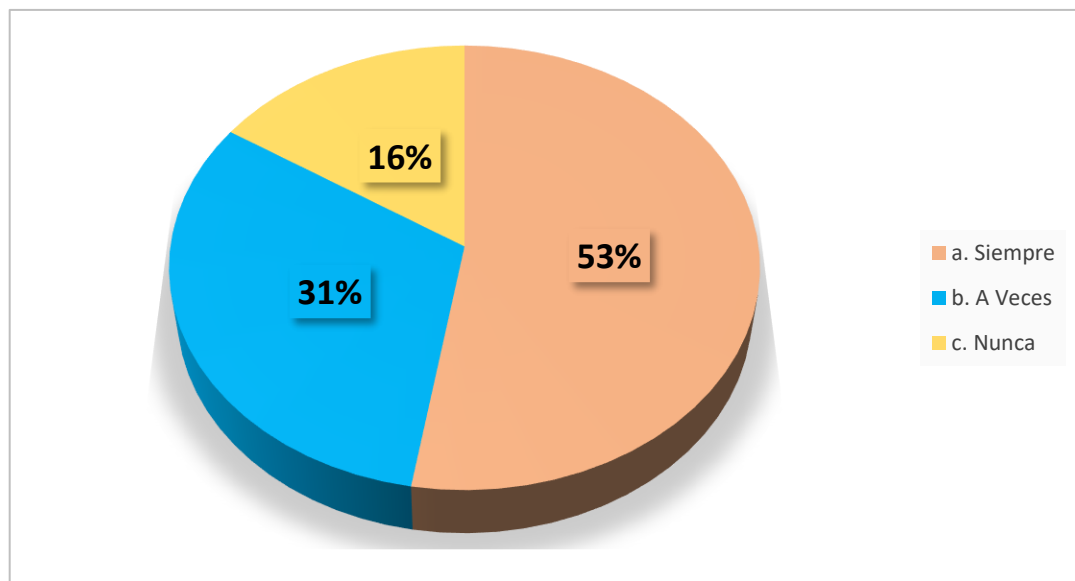
Producción en el PRORRIDRE - Puno

12. ¿Usted cumple con su trabajo en el tiempo requerido?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	30	53%
b. A Veces	18	31%
c. Nunca	9	16%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno

Figura 12

Producción en el PRORRIDRE - Puno



Nota. Tabla 12

De la Tabla 12 y Figura 12, el 53% de servidores públicos encuestados, indicó que Siempre cumple con su trabajo en el tiempo requerido por sus jefes inmediatos, lo que repercute en el cumplimiento de objetivos de la institución, mientras un 31% indicó que A Veces y el 16% Nunca, lo que hace entender que en su mayoría, los servidores públicos vienen alcanzando los objetivos de la institución y los que no cumplen es por factores de adaptación al trabajo y la incomprensión de la normatividad interna de la institución.

Tabla 13

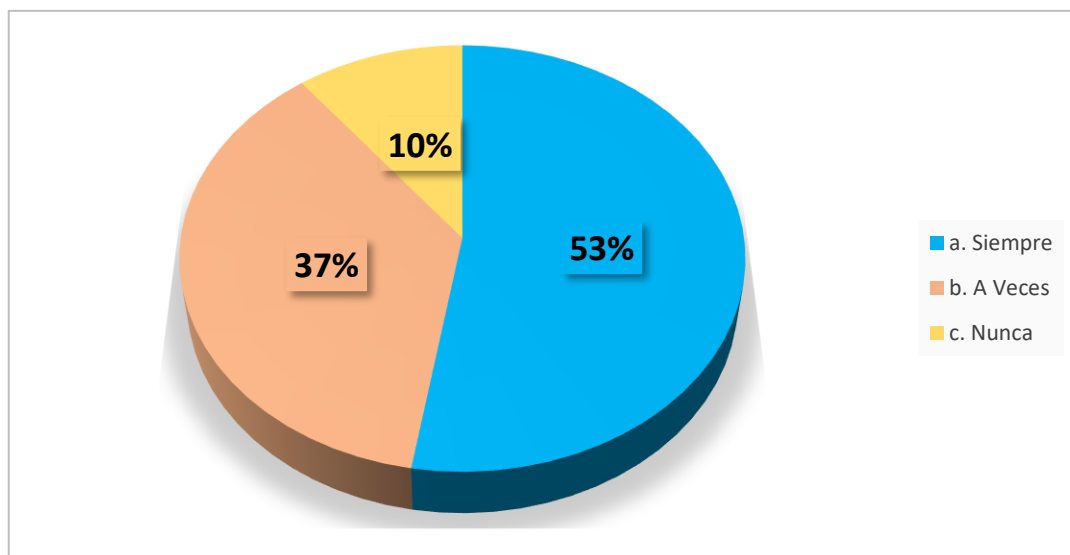
Calidad de Servicio en el PRORRIDRE - Puno

13. ¿Usted es ordenado en la presentación de su trabajo?	Frecuencia	Porcentaje %
a. Siempre	30	53%
b. A Veces	21	37%
c. Nunca	6	10%
Total	57	100%

Nota. Encuesta realizada a 57 Servidores Públicos del PRORRIDRE – Puno

Figura 13

Calidad de Servicio en el PRORRIDRE - Puno



Nota. Tabla 13

De la Tabla 13 y Figura 13, el 53% de servidores públicos encuestados, indicó que Siempre cumplen con sus funciones de forma ordenada y en el tiempo necesario por requerimiento de sus jefes inmediatos, mientras un 37% A Veces, es ordenado en sus trabajos y el 10% indico que Nunca, por falta de conocimiento o la inexperiencia necesaria. Lo que hace evidenciar que en su mayoría los servidores públicos del PRORRIDRE, cumplen con su trabajo ordenadamente, lo que es beneficioso para la entidad.

4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1 Hipótesis General

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Pearson entre Clima Laboral y Desempeño del personal

			Clima laboral	Desempeño del personal
Clima laboral	Correlación de Pearson	de	1	,692
	Sig. (bilateral)			,000
	N		57	57
Desempeño del personal	Correlación de Pearson	de	,692	1
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		57	57

Formulación de hipótesis estadística al 5%

- **Hipótesis Nula:** El clima laboral no influye significativamente en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022.
- **Hipótesis Alterna:** El clima laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022.

Según la tabla 14, tiene un valor de sig. de 0,000, lo que significa que es inferior al grado de error establecido de 0,05, nuestro resultado nos permite rechazar la hipótesis nula y validar la hipótesis alternativa, lo que quiere decir que, el clima laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo del PRORRIDRE Puno 2022

4.3.2 Contratación de primera hipótesis específica

Tabla 15

Coefficiente de correlación entre Desempeño de personal y responsabilidad

			Desempeño del personal	Responsabi lidad
Desempeño del personal	Correlación	de	1	,461
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			,000
	N		57	57
Responsabilidad	Correlación	de	,461	1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		57	57

Formulación de hipótesis estadística al 5%

- **Hipótesis Nula:** La responsabilidad no influye directamente en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022.
- **Hipótesis Alterna:** La responsabilidad influye directamente en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022.

Según la tabla 15, tiene un valor de sig. de 0,000, lo que significa que es inferior al grado de error establecido de 0,05, nuestro resultado nos permite rechazar la hipótesis nula y validar la hipótesis alternativa, lo que quiere decir que, la responsabilidad influye directamente en el desempeño del personal administrativo en el PRORRIDRE Puno 2022.

4.3.3 Contrastación de segunda hipótesis específica

Tabla 16

Coefficiente de correlación entre Desempeño de personal y Trabajo en Equipo

			Desempeño del personal	Trabajo en equipo
Desempeño del personal	Correlación	de	1	,488
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			,000
	N		57	57
Trabajo en equipo	Correlación	de	,488	1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		57	57

Formulación de hipótesis estadística al 5%

- **Hipótesis Nula:** El trabajo en equipo no influye de manera directa en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022
- **Hipótesis Alternativa:** El trabajo en equipo influye de manera directa en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022

Según la tabla 16, tiene un valor de sig. de 0,000, lo que significa que es inferior al grado de error establecido de 0,05, nuestro resultado nos permite rechazar la hipótesis nula y validar la hipótesis alternativa, lo que quiere decir que, el trabajo en equipo de manera directa en el desempeño del personal administrativo en el PRORRIDRE Puno 2022



4.4 DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar la relación entre el Clima Laboral y desempeño del personal administrativo del PRORRIDRE Puno 2022, en la dimensión "Valores", se pudo establecerse que un 56% de servidores públicos siempre, son responsables en el cumplimiento de sus funciones y en el acatamiento de las órdenes de su jefe inmediato; asimismo en la dimensión "Motivación y Comunicación" el 9%, respondieron que nunca recibieron algún reconocimiento por el cumplimiento de objetivos institucionales; mientras el 54% de servidores públicos, afirmaron que en la institución se trabaja en equipo, y el 58% de servidores públicos encuestados, indicó que existe comunicación entre compañeros de trabajo, lo que influye en la consecución de los objetivos institucionales, asimismo en la dimensión "Satisfacción Laboral" el 25% de servidores públicos encuestados, indica que se siente satisfecho con el ambiente en su centro de trabajo y el 58% de servidores públicos encuestados, indica que Siempre, se sienten satisfechos con la comunicación y coordinación que realiza el jefe inmediato con las demás dependencias; de igual modo, un el 46% de servidores públicos encuestados, indica que Siempre, se encuentran satisfechos con el horario laboral, en cuanto a la dimensión "Comportamiento Organizacional", el 82% de servidores públicos encuestados, indica que se cumplen con las metas programadas del PRORRIDRE, y el 58% de servidores públicos encuestados, indica que realiza su trabajo de manera eficiente y eficaz, cumpliendo las labores en los tiempos requeridos y realizando su trabajo de manera correcta, en la dimensión "Rendimiento de funciones", el 53% de servidores públicos encuestados, indicó que Siempre cumple con su trabajo en el tiempo requerido por sus jefes inmediatos, lo que repercute en el cumplimiento de objetivos de la institución y el 53% de servidores públicos encuestados, indicó que Siempre cumplen con sus funciones de forma ordenada y en el tiempo necesario por requerimiento de sus jefes inmediatos, Frente a lo aludido se acepta las hipótesis donde refiere el clima laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo del PRORRIDRE - Puno; estos resultados lo confirman (Jimenez, 2022), quien, en su investigación



sostiene que: los factores extrínsecos Su impacto es notable en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Collao, A partir de los resultados, se pudo determinar que los factores externos incluyen las recompensas y/o el reconocimiento, la remuneración, el equipamiento, los recursos materiales y las competencias. Entre ellas, las que más repercuten en el rendimiento laboral son: el reconocimiento, los incentivos y/o las formaciones. Según los resultados relativos a la formación recibida en el último año el 64,0% de los trabajadores indicaron haber recibido entre 0 y 1 formación en el último año; En ese momento, se determina que la gran mayoría de los trabajadores tenían una formación mínima, El resultado es que el trabajador se siente desmotivado, no se le mantiene al día de los temas importantes, lo que le lleva a realizar las tareas de forma desinteresada y a rendir poco en el trabajo. Del mismo modo, otro de los elementos externos con mayor incidencia en el rendimiento de los trabajadores son los incentivos y/o reconocimientos, se concluye que el 40,0% de los trabajadores declara no haber recibido ningún reconocimiento o incentivo, Esto provoca que los trabajadores no se sientan motivados ya que ven un trato desigual por parte de sus compañeros, lo que provoca que muestren insatisfacción, acoso y desmotivación en el trabajo.

Se concluye que la motivación intrínseca de los trabajadores tiene un impacto significativo en su rendimiento laboral, A partir de los resultados, se pudo determinar que los factores intrínsecos son la motivación del trabajador durante sus actividades, alcanzar objetivos personales, aprender mediante la profundización de conocimientos en temas relacionados con el puesto de trabajo de los trabajadores, tener ganas de trabajar y desarrollar alternativas de actuación y ahorro de recursos. De ellos, las expectativas personales son el factor intrínseco que más influye en el rendimiento laboral. Según los resultados mostrados, el 54,0% de los trabajadores afirma que su horario de trabajo habitual les impide alcanzar sus objetivos personales, alcanzar la posición de líder, tener tiempo libre para pasar con la familia y ser respetado en la



sociedad por su trabajo, sin embargo, el trabajo que realizan no les ayuda del todo a cumplir sus propias expectativas. Asimismo; (Quispe, 2020), sostiene: El 55% del personal administrativo que labora en la organización percibe favorablemente el clima laboral, mientras que el 45% lo percibe negativamente. En consecuencia, el clima laboral incidió en el desempeño de las funciones del personal administrativo del PRORRIDRE Puno, arrojando resultados de 56% óptimo, 11% regular y 33% inadecuado.

En cuanto al análisis general, se concluye que el desempeño del personal administrativo se ve directamente impactado por el ambiente de trabajo, tal como se aprecia en los cuadros y gráficos del 2 al 38 y del 1 al 33 antes mencionados. En este punto se concluye que el ambiente laboral es crucial para el desempeño de las funciones del PRORRIDRE y el logro de los objetivos de la institución.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe influencia directa entre Clima Laboral y Desempeño del personal, el coeficiente de correlación de Pearson así lo demostró, mostrando una fuerte correlación con un $r = 0,692$ y un valor sig. de 0,000, Por tanto, es inferior al margen de error establecido de 0,05, indicando que, el clima laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo del PRORRIDRE Puno 2022.

SEGUNDA: Existe influencia directa entre desempeño de personal y responsabilidad. Por tanto, podemos afirmar que existe correlación con un nivel de sig. de 0,000., Por tanto, es inferior al margen de error establecido de 0,05 por lo que podemos aseverar que la responsabilidad influye en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022.

TERCERA: Existe influencia de manera directa entre Desempeño de personal y Trabajo en Equipo. Con un valor sig. de 0,000, Por tanto, es inferior al margen de error establecido de 0,05, lo que quiere decir que, el trabajo en equipo influye en el desempeño del personal administrativo en el PRORRIDRE Puno 2022.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Para un mejor desempeño de funciones del personal administrativo del PRORRIDRE – Puno, se sugiere que haya una mejor comunicación entre los trabajadores, ya que ello conllevaría en un mejor rendimiento laboral, asimismo; trabajar con cooperación y compañerismo para obtener reconocimientos y estímulos por el cumplimiento y logro de metas de la institución.

SEGUNDA: Se sugiere al director ejecutivo del PRORRIDRE - Puno, gestionar la mejora de los ambientes del centro de trabajo, así como también la adquisición de equipos de cómputo modernos, que permitirán al personal de la institución, mejorar su desempeño laboral, incrementando su productividad y calidad de servicio.

TERCERA: Se sugiere al PRORRIDRE - Puno, el establecimiento de una cultura organizacional que valore el reconocimiento tanto grupal como individual de los empleados para que esta acción contribuya a la consecución de metas y objetivos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. L. (2014). *El Método de la Investigación*.
- Almonacid, Y. (2021). *Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo - La Merced, 2021*. Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación* (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Ayala, I. H. (2021). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ecuador.
- Basurco, Y. (2018). *Implicancia de la calidad de servicio en la rentabilidad de la empresa de transportes interprovincial Dorado Express S.C.R.L. periodos 2014 - 2015*. Puno, Perú.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
<http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>
- Camacho, j. I. (2010). *La responsabilidad social y gestión en el derecho del trabajo*. México.
- Cardoso, L. (Marzo de 2021). *Calidad de servicio: Qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Blog ZENVIA.
- Cerda, H. J., & Parada, M. G. (2018). *Clima laboral y engagement aplicado en la empresa Coopelan Ltda*. Los Ángeles, Chile: Universidad de Concepción Campus Los Angeles.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. (S. A. McGRAW-HILL INTERAMERICANA, Ed.) Bogotá, Colombia: Nomos S. A.



- Giraldo, L. M., Joyanes, L., & Medina, V. H. (2013). *Estrategias de Colaboración 2.0 para la transferencia de conocimiento*. Medellín, Colombia: Universidad de Medellín.
- Gonzales, D. A. (2002). *Motivación Laboral*. Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mexico: Editores S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores, S.A DE C.V.
- Huaripoma, M., & Rosado, P. P. (2018). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicios en una entidad Pública del Cercado de Lima 2017*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Jimenez, k. S. (2022). *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de el Collao - Período 2021*. Puno, Perú: Universidad nacional del altiplano.
- Lopez, M. A. (2018). *Capacidad Gerencial y Calidad de Servicio en las Empresas de Transporte Urbano en la Ciudad de Puno - 2015*. Puno, Perú.
- Luque, S. E. (2022). *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno - 2018*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Martínez Ruiz, H. (2012). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V., .
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/LIBROOO%20investigacion%20cientifica.pdf



- Mendez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Colombia: universidad del Rosario.
- Neill, D. A., & Cortéz, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. (UTMACH, Ed.) Machala, Ecuador: Redes 2017.
- Ojeda, A., & Hernández, J. (2012). *Las competencias laborales: una construcción recíproca entre lo individual y lo grupal*. Xalapa, México.
- Peña, H. (2018). *Clima Organizacional*. Ecuador: UPSE.
- Quispe, R. R. (2020). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno, Periodo 2017*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Ramos, W. D., Paredes, M., Teran, P. E., & Lema, L. F. (2017). *Comunicación organizacional*. Guayaquil, Ecuador: Grupo Compás.
- Rojas, A., Fernández, J., & Pérez, C. (1997). *Investigar mediante encuestas*. Madrid: Síntesis Psicología S.A.
- Ruíz, N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Saavedra, L. C. (2021). *El clima laboral y su influencia en el desempeño profesional de los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil*. Bogotá, Colombia: Fundación Universidad de América.
- Salinas, P., & Cárdenas, M. (2009). *Métodos de Investigación Social*. (Ciespal, Ed.) Quito, Ecuador: INTIYAN.



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022

PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS	OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022?	Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022	El clima laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo del Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022	Variable Independiente Clima Laboral	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa de Responsabilidad • Normas y Reglas • Recompensa 	Enfoque de Investigación Cuantitativo Tipo de Investigación Básica Niveles de Investigación Explicativa causal Diseño de Investigación No experimental Método de Investigación Analítico y Deductivo Población y muestra de Estudio 57 servidores públicos del PRORRIDRE 2022 Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
¿De qué manera la responsabilidad influye en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022?	Analizar de qué manera la responsabilidad influye en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022	La responsabilidad influye directamente en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022	Variable Dependiente Desempeño del personal	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Compañerismo • Cooperación • Comunicación 	
¿Cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022?	Determinar cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022	El trabajo en equipo influye de manera directa en el desempeño del personal administrativo en el Programa Regional de Riego y Drenaje Puno 2022		Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Coordinación • Horario laboral 	
				Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • cumplimiento de objetivos • Capacidades • Producción • Calidad de trabajo 	



ANEXO 2 INSTRUMENTOS

Cuestionario

El propósito de este cuestionario es conocer sus ideas y opiniones del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno, sobre aspectos laborales, basadas en su experiencia en el trabajo.

Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación

ESCALA DE VALORACIÓN

- 1: Nunca
- 2: A veces
- 3: Siempre

N°	ITEM	VALORACIÓN		
		1	2	3
	VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL			
	V1. Dimensión 1 - Responsabilidad			
1	¿Los trabajadores de esta institución disponen de iniciativas con sus responsabilidades y se espera de ellos a obedecer siempre las instrucciones?			
2	¿Las normas y reglas de esta institución son claras y facilitan mi trabajo?			
3	¿En mi institución reconocen habitualmente la buena labor realizada?			
	V1. Dimensión 2 - Trabajo en equipo			
4	¿Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito?			
5	¿En esta institución se trabaja en equipo, para el cumplimiento de objetivos?			
6	¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de Trabajo?			
	VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO DEL PERSONAL			
	V2. Dimensión 1 – Satisfacción laboral			
7	¿Usted se siente satisfecho con la Temperatura, Luz y Tecnología en su centro de labores?			
8	¿Usted se siente satisfecho con la coordinación que realiza el Jefe inmediato con las diferentes áreas?			
9	¿Usted está satisfecho con el horario de trabajo del PRORRIDRE?			
	V2. Dimensión 2 – Calidad de Servicio			
10	¿Cumple con los objetivos de la institución?			
11	¿Es eficiente y eficaz al momento de realizar su trabajo?			
12	¿Usted cumple con su trabajo en el tiempo requerido?			
13	¿Usted es ordenado en la presentación de su trabajo?			



ANEXO 3 DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

	CLIMA LABORAL						DESEMPEÑO DEL PERSONAL						
	Responsabilidad			Trabajo en equipo			Satisfacción laboral			Calidad de Servicio			
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
P1	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3
P2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	1	3	2	3
P3	2	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	2
P4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
P5	1	3	1	3	2	2	1	3	1	3	1	1	2
P6	2	3	2	2	1	3	3	2	1	2	1	3	2
P7	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1
P8	3	1	3	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3
P9	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2
P10	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2
P11	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	3	3
P12	3	1	3	1	3	2	2	1	3	1	3	1	3
P13	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	1	1	3
P14	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2
P15	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	3
P16	2	3	1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	3
P17	2	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	2
P18	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3
P19	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
P20	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3
P21	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2	1	2	1
P22	1	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	1	2
P23	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1
P24	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2
P25	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3
P26	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2
P27	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2
P28	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1	1	2	1
P29	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2
P30	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	1	1
P31	1	3	2	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2
P32	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3
P33	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2
P34	1	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	2	3
P35	1	1	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3
P36	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1
P37	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
P38	2	3	1	3	3	2	2	1	1	3	2	2	1
P39	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	3
P40	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3
P41	3	1	2	1	3	2	3	1	1	1	2	1	3
P42	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2
P43	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3
P44	3	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1
P45	3	3	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	2
P46	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	1	2	3
P47	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2
P48	3	1	2	1	3	2	2	1	2	1	3	1	1
P49	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1	2	1	1
P50	2	2	1	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3
P51	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2
P52	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3
P53	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3
P54	3	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
P55	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
P56	1	3	1	3	3	3	1	2	1	3	2	2	2
P57	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO

TÍTULO TESIS: DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022

I. REFERENCIAS

- **EXPERTO** : Dr. Efraín Barrantes Sanchez
- **PROFESIÓN** : Contador Público Colegiado
- **CARGO ACTUAL** : Docente Universitario
- **GRADO ACADEMICO** : Doctor en Contabilidad y Finanzas

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	4	X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	X	5
7. CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítem e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan, Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p.17)

Coefficiente de valorización porcentual, $c = \text{Total}/50 = \dots\dots\dots$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

c. Aprobado ($C > 75\% = 0.75$)

d. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: JULIACA 11 DE DICIEMBRE 2023

FIRMA DEL EXPERTO

DNI N° 02434967

N° celular: 992363234



CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
TÍTULO TESIS: DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022

I. REFERENCIAS

- **EXPERTO** : Dr. Jesus Mamani Mamani
- **PROFESIÓN** : Contador Público Colegiado
- **CARGO ACTUAL** : Docente Universitario
- **GRADO ACADEMICO** : Doctor en Contabilidad y Finanzas

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	4	X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	X	5
7. CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítem e índices	1	2	3	X	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan, Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p.17)

Coefficiente de valorización porcentual, $c = \text{Total}/50 = \dots\dots\dots$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado ($C > 75\% = 0.75$)
- d. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: JULIACA 20 DE DICIEMBRE 2023



 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI N° 02425043
 N° celular: 985 85 85 36



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
TÍTULO TESIS: DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022

I. REFERENCIAS

- **EXPERTO** : DR. CARLOS ADOLFO LUJAN URIVIOLA
- **PROFESIÓN** : INGENIERO ECONOMISTA
- **CARGO ACTUAL** : DOCENTE UNIVERSITARIO
- **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	4	X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
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	X	5
7. CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítem e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	X
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.17)

Coefficiente de valorización porcentual, $c = \text{Total}/50 = \dots\dots\dots$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

c. Aprobado ($C > 75\% = 0.75$)

d. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: JULIACA 20 DE DICIEMBRE 2023

FIRMA DEL EXPERTO

DNI N° 81213344

N° celular: 951822686



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 16-09-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: PRISCILA CCOA LEON

Dirección: Jr. Brasil S/N

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74242049

Teléfono: 935831066 email: pricilaccoa98@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CONTABILIDAD

Escuela Profesional o Mención: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Mgtr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): Clima Laboral, Desempeño de Funciones, Personal Administrativo

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

1

¹ 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.

² 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: POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P15

Firma de Autor



huella digital

16 - 09 - 2024

Fecha