



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES
DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JOSE PAUL PAYE RODRIGUEZ

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

JULIACA – PERÚ

2024



NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES
DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JOSE PAUL PAYE RODRIGUEZ

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 1098-2024-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de setiembre de 2024

Vistos: El expediente N° 2024-CU-11259 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulado: **CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2023**; presentado por el(la) Bachiller: **JOSE PAUL PAYE RODRIGUEZ**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO. - Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Marketing**, del(la) bachiller: **JOSE PAUL PAYE RODRIGUEZ**; **habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:**

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO. - Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **lunes 09 de setiembre de 2024**, a horas **3:00 p.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO. - Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

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

**RESOLUCIÓN N.º 1166-2023-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 21 de noviembre de 2023

VISTOS: El Expediente N° CU-15757, presentado por el(la) egresado(a): **JOSE PAUL PAYE RODRIGUEZ**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación, intitulado: **CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2023**.

CONSIDERANDO:

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: **CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2023** con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración Y Marketing.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: JOSE PAUL PAYE RODRIGUEZ, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO.- El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

TERCERO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de Administración Y Marketing, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Callata
10/09/23
[Signature]
09-12-2023



RESOLUCIÓN N.º 818-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 08 de setiembre de 2023

VISTOS: El oficio N° 062-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 04 de setiembre de 2023, presentado por: **JOSE PAUL PAYE RODRIGUEZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) Bachiller(a): **JOSE PAUL PAYE RODRIGUEZ**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.



Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **JOSE PAUL PAYE RODRIGUEZ** Titulado: CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing, correspondiente a la línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 5909-UNESCO.

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, presentado por el(la) Bachiller(a): **JOSE PAUL PAYE RODRIGUEZ**, Titulado: CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing, conteniendo los siguientes datos:





UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 818-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 08 de setiembre de 2023

OBJETIVO GENERAL:	
Determinar la relación del clima laboral y la productividad de los trabajadores del área del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.	
OBJETIVO ESPECÍFICO:	
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la cooperación y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023. • Determinar la relación entre la recompensa y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023. • Determinar la relación entre la responsabilidad y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023. 	
SEDE DE EJECUCIÓN:	Puno
CRONOGRAMA:	FECHA INICIO: marzo 2023 FECHA FIN: diciembre 2023
PRESUPUESTO:	S/2471.500
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 5909-UNESCO



SEGUNDO: El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

TERCERO: RECONOCER como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR.**

CUARTO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
- Dirección EP.
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
BCQ/vnop.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Benigno Callata Quispe

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DECANATO
JULIACA - PERÚ



CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Vanderbilt University Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS



Título de la tesis	
CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JOSE PAUL PAYE RODRIGUEZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73878096
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-8190-2184
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103
Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública (5909 – UNESCO)

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.8402745 Longitud: -70.0279833</p> <p>https://maps.app.goo.gl/xganAMymcBKEmpoR8</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2023 – Septiembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Dr. Sc. S. L. Selmao Aguilar Pinto

DIRECTOR UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Jose Paul Pave Rodriguez, identificado con DNI
Nro. 73878096 en mi condición de egresado de:

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

Administración Marketing

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

"Clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del servicio de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno -2023"

Asesorado por: Dr. Robbins Flores Abular

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 21 de Noviembre del 2024

Firma Del Asesor (obligatoria)

Firma Del Estudiante (obligatorio)



Huella



DEDICATORIA

Dedicado para mi familia, que sin su apoyo esto no sería posible. Gracias por siempre estar a mi lado. A mis dos abuelitos que Siempre estuvieron guiándome desde el cielo. No me queda más palabras y solo decirles. Gracias totales.



AGRADECIMIENTO

Agradecer a mis dos amigas por cuidar de mí mientras no estaba bien mentalmente. Sin ellas no estaría aquí. A mí mismo por darme fuerza de seguir adelante. Agradecer a la vida por también regalarme una hermosa familia. Que es la base de todo este proceso, ustedes fueron el motor y motivo de este logro, muchas gracias por toda su comprensión.



ÍNDICE GENERAL

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

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	3
1.2.1. Espacial.....	3
1.2.2. Social.....	4
1.2.3. Temporal.....	5
1.3. Formulación del problema.....	6
1.3.1. General.....	6
1.3.2. Específicos.....	6
1.4. Justificación de estudio.....	7
1.4.1. Teórica.....	7
1.4.2. Práctica.....	7
1.4.3. Metodológica.....	8



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivos de la investigación 10

 1.4.4. General..... 10

 1.4.5. Específicos 10

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 11

 3.1.1. Internacionales 11

 3.1.2. Nacionales..... 14

 3.1.3. Locales 19

3.2. Bases Teóricas 21

 3.2.1. Clima laboral 21

 3.2.2. Importancia del clima laboral 22

 3.2.2.1. Recompensa..... 24

 3.2.2.2. Responsabilidad 27

 3.2.3. Productividad..... 29

 3.2.3.1. Eficiencia 33

 3.2.3.2. Efectividad 33

 3.2.3.3. Eficacia 34

3.3. Marco conceptual 34

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis 37



- 4.1.1. General..... 37
- 4.1.2. Especificas 37
- 4.2. Operacionalización de variables..... 38

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN39

- 5.1. Métodos de investigación 39
 - 5.1.1. Enfoque 39
 - 5.1.2. Método(s) aplicados..... 39
 - 5.1.3. Tipo 40
 - 5.1.4. Nivel 40
 - 5.1.5. Diseño 40
- 5.2. Ámbito..... 40
 - 5.2.1. Población y muestra..... 41
 - 5.2.2. Población..... 41
 - 5.2.3. Muestra 41
- 5.3. Técnicas e instrumentos de recojo de información 42
 - 5.3.1. Técnica..... 42
 - 5.3.2. Instrumento 43
 - 5.3.3. Confiabilidad..... 43
 - 5.3.4. Validez..... 44
- 5.4. Contrastación de hipótesis 44

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- 6.1. Presentación de resultados 50
- 6.2. Discusión de resultados..... 58



CONCLUSIONES.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	72
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	73
MATRIZ DE DATOS.....	74
INSTRUMENTOS.....	78
VALIDEZ DE INSTRUMENTO.....	81
EVIDENCIAS DE RECOJO DE DATOS.....	82



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	38
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento.....	44
Tabla 3 Tau-b de Kendall clima laboral y la productividad de los trabajadores	45
Tabla 4 Tau-b de Kendall entre cooperación y la productividad en los trabajadores.....	46
Tabla 5 Tau-b de Kendall entre la recompensa y la productividad en los trabajadores.....	47
Tabla 6 Tau-b de Kendall entre responsabilidad y la productividad en los trabajadores.....	48
Tabla 7 Prueba de normalidad.....	50
Tabla 8 Correlación entre clima laboral y la productividad de los trabajadores	51
Tabla 9 Correlación entre cooperación y la productividad de los trabajadores	53
Tabla 10 Correlación entre la recompensa y la productividad de los trabajadores	55
Tabla 11 Correlación entre responsabilidad y la productividad de los trabajadores.....	56



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cooperación y la productividad de los trabajadores.....	52
Figura 2 Correlación entre cooperación y la productividad de los trabajadores	54
Figura 3 Correlación entre recompensa y productividad	55
Figura 4 Correlación entre responsabilidad y la productividad de los trabajadores.....	57



RESUMEN

Para desarrollar la investigación se planteó como propósito principal de llegar a determinar la relación del clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno – 2023, dado que un entorno laboral positivo está vinculado a niveles más altos de productividad, mientras que un mal clima laboral puede conducir a una disminución de la productividad, para lo cual la investigación se enfocó en forma numérica, utilizando el método hipotético, deductivo, de naturaleza aplicada, con un nivel correlacional y un diseño no experimental, para ello la población de estudio comprendió 90 trabajadores y la muestra fue 73 funcionarios. que laboran dentro del área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, la técnica que se utilizó la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario, lo que condujo a la obtención de los siguientes resultados: Existe un nivel de significancia 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,577** entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores, lo que indica que si existe un aumento en el clima laboral podría impactar positivamente en la productividad de los trabajadores con una variabilidad del 57,7%; así mismo, si la recompensa hacía los trabajadores aumentara, la productividad de ellos sería mucho mejor teniendo una variabilidad del 60,3%.

Palabras claves: Comportamiento, estado de ánimo, motivación, satisfacción laboral, trabajo en equipo.



ABSTRAC

To develop the research, the main purpose was to determine the relationship between the work environment and the productivity of workers in the Tax Administration Service Area in the Provincial Municipality of Puno - 2023, given that a positive work environment is linked to levels higher productivity, while a bad work environment can lead to a decrease in productivity, for which the research was focused numerically, using the hypothetical, deductive method, of an applied nature, with a correlational level and a design not experimental, for this the study population included 90 workers and the sample was 73 officials. who work within the area of the Tax Administration Service of the Provincial Municipality of Puno, the technique used in the survey and the instrument applied was a questionnaire, which led to obtaining the following results: There is a significance level of 0.000 and a correlation coefficient of 0.577** between the work environment and the productivity of workers, which indicates that if there is an increase in the work environment it could positively impact the productivity of workers with a variability of 57.7%; Likewise, if the reward for workers increased, their productivity would be much better, having a variability of 60.3%.

Keywords: Behavior, mood, motivation, job satisfaction, teamwork.



INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno – 2023” Tuvo como objetivo: Determinar la relación del clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno – 2023, puesto que el tema de clima laboral está contemplado en emociones de los miembros de una organización sea positiva o negativa. Si dentro de una organización un clima laboral desfavorable, probablemente se atribuye a la carencia de comunicación, liderazgo inefectivo, ausencia de reconocimiento y recompensa, conflictos interpersonales, carga de trabajo excesiva, carencia de posibilidades para progresar y crecer profesionalmente. o cultura organizacional tóxica que dificulta el crecimiento de la organización, en tal sentido se ha visto la necesidad de ver la relación de las dos variables dentro de esta indagación.

El presente proyecto de investigación está estructurado de como sigue:

En el Capítulo I de la investigación se efectuó el planteamiento del problema, la justificación.

En el Capítulo II se formula los objetivos, sea la general y las específicas.

En el Capítulo III se exploran los antecedentes de investigación, las teorías que guardan las variables estudiadas y las fundamentaciones teóricas científicas.

En el Capítulo IV se formulan las hipótesis.

En el Capítulo V se describen el diseño metodológico, donde en este apartado se detalla el tipo de investigación, el diseño, la población de muestra,



las técnicas e instrumentos utilizados para recopilar datos, así como los procedimientos para el análisis de los datos.

En el Capítulo VI se describe los aspectos administrativos, como el cronograma de actividades, el presupuesto y el financiamiento.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la mayoría de las situaciones, las autoridades actuales tienen como principal preocupación evitar la devolución del presupuesto público al estado. Sin embargo, es muy poco probable que las autoridades se preocupen por el personal que les apoya en la gestión pública para lograr un beneficio en bien de la sociedad. Sin embargo, la cooperación, incentivos, capacitaciones u otros.

El clima labora en el mundo después de la Pos pandemia que se vivió durante los años 2019,2020, 2021, 2022 y hasta inicios del mes de mayo del 2023, donde la Organización Mundial de la salud (OMS) anuncia la finalización de la situación de emergencia en el ámbito de la salud pública global por el Covid_19, según él (Diario El Mundo, 2023). La satisfacción laboral en el marco del clima laboral es muy importante para retener el capital humano, puesto que un buen clima laboral pesa más que un buen sueldo y desafiar cuya teoría una organización perdería el capital humano.

Otro aspecto en el ámbito internacional, las características y circunstancias del ambiente de trabajo de una organización son muy trascendental, puesto que repercute en entender la visión de los trabajadores sobre las políticas y las relaciones laborales. De acuerdo a Wyse Travel Confederation (2019) en los



Estados Unidos se trabaja bajo presión, puesto que el cliente siempre tiene la razón, y los empleados tienen más derechos, sin embargo esta situación no repercute en Francia donde el cliente no siempre tiene la razón, puesto que el empleador tiene el derecho de responderlo ante cualquier inconveniente y su productividad de los trabajadores franceses son cercanos como Alemania y Estados Unidos aunque se disfruta de un mayor número de días de descanso en comparación con otras naciones. (BBC Mundo, 2017) .

Sin embargo, el clima laboral en el Perú, el Diario Gestión (2021) refiere que un 55% de los trabajadores en Perú experimenta recelo al cometer errores en su entorno laboral, sin embargo, solo el 31% de los empleados se sienten en confianza, estos datos dan a conocer que el grado de ambiente laboral existente en el territorio peruano es bajo y en tanto su productividad es bajo. En consecuencia, el problema que se surge al tener un clima laboral negativo lleva a que los colaboradores puedan huir del lugar, además de sentirse estresados por la ausencia de compromiso del quien lidera la organización, en sentido esto dificultaría a habilidad para colaborar y trabajar en conjunto.

Según la investigación de Flores (2019) refiere que en el departamento de Puno el clima laboral que se tiene en diferentes organizaciones ya sea públicas o privadas, es desfavorable y así como Flores (2019) se tiene varias investigaciones como Aponte (2021) Saire (2017) Vergara, Callao, y Puican (2021), que refieren lo mismo. Frente a este escenario, resulta esencial para la administración una mejora de la administración potencial humana porque si no se tiene un mecanismo claro y transparente para elegir, capacitar, en el desarrollo y evaluar a los funcionarios, El sistema de administración de recursos humanos no fomenta una inclinación hacia el servicio público entre los



funcionarios. En este sentido, las autoridades locales desempeñan una función esencial en la formulación y aplicación de políticas destinadas a mejorar el ambiente de trabajo, con el objetivo de proporcionar un servicio de calidad a la población.

Dentro del Municipalidad Provincial de Puno, también existe un clima laboral desfavorable, que a la larga los funcionarios puedan tener bajo nivel de productividad, en ese sentido es necesario darnos cuenta sobre como es el clima laboral en el (SAT), la misma que esta dependencia tiene contacto concurrente día a día con los usuarios.

Por otra parte, es de sumo interés que la autoridad edil pueda trabajar en el material humano para que así sus colaboradores puedan tener un nivel alto de productividad, puesto que Vergara, Callao, y Puican (2021) dan a conocer que un clima laboral propicio representa un crecimiento en las organizaciones.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Espacial

El estudio se efectuó en la Municipalidad Provincial de Puno, específicamente en el área del Servicio de Administración Tributaria. Esta ubicación fue seleccionada debido a su relevancia en el contexto administrativo y tributario de la región. Puno, como capital de la provincia del mismo nombre, se caracteriza por ser un centro administrativo importante que alberga diversas instituciones públicas, incluida la municipalidad. En este espacio, se concentraron los esfuerzos para examinar cómo el ambiente de trabajo influye en el rendimiento de los trabajadores de esta área específica.



La delimitación espacial se centró en las oficinas y departamentos que conforman el Servicio de Administración Tributaria, donde se realizan las funciones vinculadas a la obtención de ingresos fiscales y la atención al contribuyente. Al establecer este marco, la investigación buscó proporcionar un análisis detallado del clima laboral en un entorno donde la interacción y el desempeño de los empleados son cruciales para el funcionamiento eficiente de los servicios tributarios.

Este enfoque espacial permitió comprender no solo las condiciones de trabajo en el Servicio de Administración Tributaria, sino también el contexto socioeconómico de la provincia de Puno. La región, con su particularidad cultural y social, ofreció un trasfondo interesante para evaluar cómo estas características influían en la opinión de los trabajadores acerca de su entorno laboral y su productividad. Por ende, se consideró relevante realizar el estudio en esta área, con el fin de lograr resultados que pudieran ser utilizados y significativos para el mejoramiento de las prácticas laborales dentro de la municipalidad.

1.2.2. Social

Abarcó a los empleados del área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, un grupo específico que desempeñaba funciones relacionadas con la gestión tributaria. Esta elección se fundamentó en la importancia de comprender cómo el clima laboral impactaba la productividad de un sector que tiene un papel crucial en la administración pública y en la recaudación de ingresos para la municipalidad.

El grupo objeto de estudio estuvo constituido por empleados de diversas categorías, incluidos funcionarios y personal de apoyo, todos ellos involucrados



en la atención al contribuyente y la ejecución de políticas tributarias. Al analizar este grupo, se buscó obtener una visión integral de las condiciones laborales y cómo estas se traducían en niveles de productividad. La inclusión de diferentes niveles de personal permitió capturar una gama de percepciones y experiencias respecto al clima laboral, ofreciendo así una comprensión más completa de la dinámica dentro de la institución.

El enfoque social también contempló aspectos como la interacción entre los trabajadores y la dirección del área, así como la cultura organizacional que prevalecía en el Servicio de Administración Tributaria. Esta dimensión social fue clave para identificar los factores que podían estar influyendo en la satisfacción laboral y, por ende, en la productividad. Además, se tomó en cuenta el impacto de las políticas internas y la comunicación organizacional en la percepción de los empleados sobre su clima laboral.

1.2.3. Temporal

El estudio fue realizado en el 2023, un periodo que permitió capturar las condiciones actuales del clima laboral y la productividad en el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno. La elección de este marco temporal fue estratégica, ya que se buscaba analizar el impacto de las condiciones laborales en un contexto contemporáneo, en el que las dinámicas de trabajo han sido influenciadas por desafíos recientes, incluyendo la pandemia de COVID-19 y como afecta a la gestión pública.

El periodo comprendió desde enero hasta diciembre de 2023, lo que permitió recolectar datos a lo largo de un ciclo anual completo, ofreciendo así una visión más holística de cómo el clima laboral podía variar a lo largo del



tiempo. Se establecieron momentos específicos para la aplicación de encuestas y entrevistas, facilitando la obtención de información relevante en diferentes fases del año fiscal, cuando la carga de trabajo y las interacciones con los contribuyentes podrían haber fluctuado.

Este enfoque temporal fue fundamental para observar las variaciones en la percepción del clima laboral y su relación con la productividad, permitiendo un análisis comparativo de los datos recolectados en distintas épocas del año. Al considerar la temporalidad, se buscó entender mejor cómo factores estacionales o eventos específicos podían influir en el estado del ambiente laboral y, en consecuencia, en el rendimiento de los empleados en el área del Servicio de Administración Tributaria.

1.3. Formulación del problema

Para dar a conocer la formulación de problema, se llega a dividir en dos parte, problema general y problemas específicos.

1.3.1. General

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023?

1.3.2. Específicos

- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la cooperación y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023?



- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la recompensa y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023?
- ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la responsabilidad y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023?

1.4. Justificación de estudio

1.4.1. Teórica

Dentro de este contexto, se resalta la relevancia del ambiente laboral en cuanto a su impacto en la productividad, con el único fin de que las autoridades ediles se puedan dar cuenta de cuan valioso es el material humano para lograr resultados positivos. Asimismo, se desea aportar conocimientos teóricos que ayuden al conocimiento humano, puesto que será de mucha utilidad tocar el tema del clima laboral en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.

Además de ello con este estudio se busca proporciona conocimientos teóricos que permitan conocer las autoridades Municipales. El clima laboral consigue ser un factor determinante en el desempeño de los funcionarios y determinar el éxito a la Municipalidad.

1.4.2. Práctica

Este estudio se realiza por la presencia del problema del clima laboral, como también de la productividad de los funcionarios dentro en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023. Sin embargo, en el área del SAT se refleja un índice



bajo de productividad, lo cual es necesario analizar y realizar una descripción sobre la realidad que se vive dentro de esta dependencia.

Además de ello Las Municipalidades se enfrentan a una serie de desafíos, como son: la corrupción, la informalidad y mejorar un entorno laboral favorable y la productividad de los funcionarios podría contribuir a abordar los desafíos asociados con la pobreza.

1.4.3. Metodológica

La elección de la metodología en este estudio se justifica principalmente debido a que se sostiene la objetividad de una correlación entre las variables, es decir que la variable clima laboral depende de un nivel de productividad, considerando que el nivel de productividad puede ser bajo, regular o alto. Además, en la indagación se empleó un diseño no experimental de enfoque numérico, abordando un alcance correlacional y con un diseño de corte transversal.

La selección de un enfoque sin intervención directa se justifica ya que la investigación no tiene como objetivo manipular las variables de clima laboral y productividad.

Se opta por un enfoque cuantitativo ya que la investigación tiene el propósito de medir la correlación entre las variables.

La elección de un alcance correlacional se justifica ya que la investigación tiene como propósito establecer la correlación entre las variables de clima laboral y productividad.



La elección de un enfoque transversal se respalda en el hecho de que la indagación

se realizó en un solo período de tiempo determinado.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivos de la investigación

1.4.4. General

Determinar la relación del clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.

1.4.5. Específicos

- Determinar la relación entre la cooperación y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2023.
- Determinar la relación entre la recompensa y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2023.
- Determinar la relación entre la responsabilidad y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Internacionales

Vallejo & Lascano (2021) en su estudio denominado ambiente laboral y rendimiento de los empleados en instituciones de economía solidaria, estuvo diseñada bajo el enfoque cuantitativo – descriptivo, el diseño implementado fue el no experimental, para ello consideró a 45 trabajadores. A través de un cuestionario obtuvo que el 44,4% de los trabajadores siempre tuvieron comunicación, la iteración y el trabajo en equipo, el 53,3% de los trabajadores siempre tuvieron una satisfacción en las asignaciones y las responsabilidades, el 48,9% de los trabajadores siempre tuvieron una percepción en la toma de decisiones y finalmente llega a la conclusión de que no hay vínculo entre el ambiente laboral y el rendimiento, además de las diez dimensiones utilizadas para el clima organizacional no fueron significativas con el rendimiento.

Santamaría (2020) en su estudio titulado influencia del ambiente organizacional en el desempeño de los empleados, para este estudio aplicó mixto cuantitativo – cualitativo, donde se empleó un diseño sin intervención directa y con orientación descriptiva, empleando una encuesta como técnica, con la participación de 106 colaboradores. Los resultados que llegó, el 85,80% de los



trabajadores buscan estrategias para mejorar el trabajo, demas el 80,20% de trabajadores aplican normativas y politicas en la empresa. Concluye los resultados los datos descriptivos expresaron el clima organizacional y las dimensiones incidieron en el desempeño laboral.

Mendoza & Mendoza (2024) La investigación que se presenta tiene como propósito principal analizar el clima laboral y su efecto en la producción avícola. Se adopta un enfoque mixto, que implica la utilización de encuestas y entrevistas para recopilar información. Se lleva a cabo una revisión bibliográfica sobre factores vinculados al clima laboral y la productividad, los cuales fueron seleccionados a través de un meta-análisis, asegurando así el uso de fuentes confiables y datos relevantes. Se desarrolló una guía para entrevistas y un cuestionario validado por juicio de expertos en el tema. Referente a los hallazgos, se observó que, los trabajadores tienen una opinión muy positiva acerca de la comunicación interna y la motivación de la gerencia por su bienestar. No obstante, surgieron inquietudes en cuanto a la disponibilidad de recursos y la colaboración interdepartamental, lo que señala áreas que requieren atención. En lo que respecta a la productividad de la empresa, se constató que la Avícola "Mía" ha aumentado eficazmente, teniendo a la mayor parte de los trabadores que ahora tienen confianza en la excelencia de los productos y servicios que ofrece la empresa. Además, se encontró que los ingresos de la compañía y la opinión de los empleados estaban vinculados con la calidad de la comunicación interna. El análisis indicó una baja correlación positiva entre el clima laboral y la productividad. Esto sugiere que, aunque existe una relación favorable, mejorar el ambiente laboral podría tener un impacto significativo en el entusiasmo y la



satisfacción del personal, lo cual podría resultar en un incremento en la productividad.

Rodríguez (2021) En la actualidad, las organizaciones necesitan transformar su talento humano como un factor de ventaja competitiva. Para alcanzar este objetivo, es esencial entender que los empleados, como seres humanos, están influenciados por diversos factores que pueden incrementar o reducir su productividad y, por ende, la excelencia de su labor. entre estos elementos, el ambiente laboral se destaca como uno de los más significativos. Por lo tanto, el propósito de este estudio fue analizar cómo el clima laboral impacta los niveles de productividad dentro de una organización. Se empleará una metodología documental con un enfoque cualitativo y un enfoque inductivo que permita desarrollar reflexiones en torno al tema. Con base en este estudio, se determina que el ambiente laboral ejerce una influencia directa sobre la productividad organizacional, ya que está estrechamente vinculado al nivel de motivación de los empleados.

Rodríguez & Guillén (2023) El ambiente laboral se describe como el conjunto de impresiones que poseen los miembros de una organización sobre el entorno donde interactúan a diario. Este entorno es particular por poseer atributos tanto individuales como grupales, que pueden influir en el desempeño laboral de cada empleado. Así, la presente investigación ofrece un análisis sobre cómo el clima laboral afecta el desempeño de los trabajadores, generando resultados positivos o negativos, y, en consecuencia, la productividad. El estudio se basó en una revisión bibliográfica, recopilando diversos artículos científicos, de los cuales se seleccionaron diez para realizar un análisis exhaustivo. Comprender el clima laboral puede ser fundamental para una empresa, ya que permite gestionar de



manera más efectiva los procesos y la toma de decisiones, lo que a su vez fortalece el ambiente de trabajo y contribuye a que los empleados mejoren la calidad de sus servicios.

Estacio (2023) Un ambiente laboral favorable en empresas e instituciones, tanto privadas como públicas, contribuye a maximizar la productividad y el desempeño de los empleados, además de fomentar su desarrollo personal y profesional. En este estudio, se examinará la relevancia de conservar un ambiente laboral favorable y cómo esto impacta positivamente en los empleados, repercutiendo de manera directa en la organización. La investigación tiene un enfoque descriptivo-correlacional, ya que busca establecer una relación entre las dos variables, con el fin de comprender el impacto de una variable sobre la otra. Para llevar a cabo el tratamiento de la información, se llevará a cabo una encuesta dirigida a los empleados del sector administrativo. El propósito de esta encuesta es obtener una visión clara sobre la realidad de los trabajadores en la empresa y su percepción del entorno laboral. A partir de los hallazgos obtenidos, se elaborará una propuesta que busque mejorar tanto el clima laboral como la comunicación, con el objetivo de facilitar un progreso y desarrollo organizacional que resulte satisfactorio y grato para todos los empleados

3.1.2. Nacionales

Zumaeta y Flores (2020) su estudio fue titulado ambiente laboral y su impacto en el rendimiento de los empleados de la Franquicia Cisesa, el enfoque fue cuantitativo para lo cual el diseño que empleo fue no experimental correlacional, para ello trabajo con 50 trabajadores, utilizó la encuesta para la obtención de información, los hallazgos que llegó fue, el 25% de los trabajadores



estuvieron en desacuerdo indicaron que sus superiores necesitan que le digan que deben hacer, el 56% de los trabajadores indican que están totalmente de acuerdo en que deben cumplir sus responsabilidades con es el caso sus respectivas funciones, el 50% de los trabajadores indicaron que están de acuerdo en el tema de tomar las propias decisiones en su trabajo, el 62% de los trabajadores indican que están totalmente de acuerdo en cumplir el rol de su trabajo, el 42% de los trabajadores indican que están de acuerdo con la comunicación que existe entre trabajadores, el 42% de los trabajadores indican que estuvieron de acuerdo con el clima laboral dentro de la organización y finalmente llegó a concluir que existe un clima favorable entre los colaboradores y la comunicación entre ellos.

García (2020) en su investigación denominado el ambiente laboral y el rendimiento de los empleados en mi banco Agencia Chiclayo Cercado, el estudio tuvo un diseño descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo de carácter no experimental, para ello la muestra consistió en 44 colaboradores y empleó la herramienta del cuestionario para la recopilación de la información. Los hallazgos de la investigación fueron obtenidos: La correlación de Pearson fue de 0,593 en el que el clima laboral aumenta y la productividad de los trabajadores también, el 54,5% de los trabajadores tuvo una percepción de apoyo en la organización buena, el 56,8% de los trabajadores tuvieron buena comunicación, el 59,1% de los trabajadores tuvieron buena confianza entre los trabajadores y finalmente concluye con la existencia de una relación entre las variables.

Lam (2022) el estudio denominado ambiente laboral y productividad de los empleados operativos en la corporación Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias S.A.C., tuvo como objetivo principal identificar la relación entre el



clima laboral y la productividad de los empleados de operaciones en dicha empresa. El enfoque de la metodología empleada fue cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal correlacional causal. Se empleó un formulario como método para recopilar información, aplicando una encuesta compuesta por 36 ítems, la cual demostró su validez y confiabilidad tras la revisión de expertos. Esta herramienta fue administrada a una muestra de treinta empleados de operaciones, y los datos recolectados se analizaron utilizando el software SPSS Statistics 22. los resultados mostraron una relación media positiva, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.456, entre el ambiente laboral y el rendimiento de los empleados en la empresa.

Rosas & Raime (2024) el estudio que se presenta tuvo como finalidad de determinar el vínculo entre el ambiente laboral y el rendimiento laboral de los empleados en una empresa financiera en Lima, en el año 2024. Se empleó un enfoque analítico, deductivo con una metodología cuantitativa de tipo básica de diseño del estudio fue no experimental, de corte transversal y con un enfoque descriptivo y correlacional. La población estuvo compuesta por 100 colaboradores de las áreas operativa y comercial, de los cuales se seleccionó una muestra de 80 trabajadores. se empleó el método de encuesta y un formulario como herramienta de recolección de la información. Los resultados indicaron que, según los intervalos de niveles y el coeficiente de relación entre las dos variables (0.287), se evidenció una relación positiva débil entre el ambiente laboral y el rendimiento laboral. El p valor se estableció en 0.010, lo que sugiere que efectivamente hay una relación entre estas dos variables; si el valor hubiera sido mayor a 0.05, no se habría observado tal relación. En ese entender la (H1) fue aceptada, que establece que existe relación entre ambas



variables. se concluye que optimizar el ambiente laboral no solo favorece la felicidad y el bienestar de los empleados, sino que también representa una estrategia clave para incrementar la productividad y, a largo plazo, garantizar el éxito sostenible de la organización comprender y atender de manera constante esta variable permitirá a la empresa crear un entorno laboral propicio donde el desarrollo individual y organizacional se unan en una sinergia positiva.

Mubarak (2023) el propósito principal de este estudio fue identificar de qué manera el ambiente laboral afecta el rendimiento de los empleados del área de admisión de una universidad privada en un contexto de trabajo virtual durante el año 2021. Este análisis se centra en la evaluación del clima laboral durante las actividades realizadas en un entorno virtual, debido a las condiciones establecidas por la pandemia de COVID-19, así como en el nivel de productividad de los empleados, para verificar la relación de correlación entre ambas variables. El informe comienza con un marco referencial que presenta antecedentes relevantes tanto a nivel internacional como nacional relacionados con la investigación. Además, se lleva a cabo un estado del arte y un marco teórico específico sobre las variables en cuestión: 1. Clima laboral y 2. Productividad, buscando así un entendimiento profundo de ambos conceptos. En términos metodológicos, la investigación se caracteriza por tener un diseño no experimental, aplicada, transversal. La técnica seleccionada para la recolección de datos fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. La muestra se consideró de tipo censal, dado el pequeño tamaño de la población, lo que permitió trabajar con todos los integrantes. Para establecer los requisitos necesarios para el análisis, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para cada una de las variables propuestas. Se



determinó que los datos de una de las variables no siguen la distribución normal, por lo que se optó por el coeficiente de correlación de Spearman. Dado que el valor de significancia ($\text{Sig}=0.002$) es menor a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. de esta manera, concluyó que el ambiente laboral ejerce una influencia importante en el rendimiento de los empleados cumpliendo la hipótesis de investigación con una relación moderada ($\text{Rho}=0.689$).

Renteria (2023) El propósito de este estudio fue examinar la manera en que el ambiente laboral influye en el rendimiento de los empleados de un hipermercado en Sullana, Perú. Para ello, se aplicó una metodología básica con un enfoque cuantitativo, utilizando un enfoque no experimental de tipo seccional y un nivel correlacional causal, que se llevó a cabo con 87 empleados de la mencionada cadena de hipermercados. Los hallazgos del análisis entre las variables se calcularon utilizando el Rho de Spearman, revelando una influencia alta del clima laboral sobre la productividad, con un valor de $\text{rho} = 0.798^{**}$. Como también el clima laboral mostró una correlación notable con la productividad: motivación ($\text{rho} = 0.766^{**}$), liderazgo ($\text{rho} = 0.791^{**}$) y comunicación ($\text{rho} = 0.735^{**}$). El p-valor de 0.000 permite aceptar la hipótesis alternativa. En conclusión, se determinó que el clima laboral, así como los factores de motivación y liderazgo, tienen un impacto significativo y fuerte sobre la productividad de los colaboradores, mientras que la dimensión de comunicación también correlaciona de manera significativa y fuerte con esta variable.

Cortez (2024) el propósito fundamental de la investigación fue establecer el vínculo entre el ambiente laboral y el rendimiento de los empleados en una planta procesadora situada en el distrito de José Leonardo Ortiz. Desde un



enfoque metodológico, se clasificó como un estudio básico con un enfoque cuantitativo. En cuanto al diseño de la investigación, se consideró no experimental, correlacional y transversal. Para la muestra utilizaron a 26 trabajadores que respondieron a cuestionarios sobre el clima laboral basados en la escala de Sonia Palma, así como un cuestionario sobre productividad desarrollado por María del Carmen Bravo, el cual fue adaptado por el autor de esta investigación. Ambos instrumentos cuentan con validez nacional y han sido validados mediante criterio de jueces para su aplicación en este estudio. Se analizó la distribución de las puntuaciones obtenidas de los instrumentos aplicados utilizando la prueba estadística de Shapiro-Wilk. Los resultados mostraron que la distribución del clima laboral y sus dimensiones es no normal ($p < 0.05$). En contraste, la variable productividad y sus factores presentaron una distribución normal. se utilizó el rho de Spearman, resultando en un valor de 0.209 con una significancia de $p < 0.306$. Esto indica una correlación positiva, aunque de magnitud pequeña, ya que no alcanza significancia estadística ($p > 0.05$). Estos hallazgos sugieren que los colaboradores que tienen una percepción de un ambiente laboral favorable tienden a mostrar una mejor productividad. Sin embargo, esta relación no es determinante, dado que no se encontró significancia estadística entre las variables analizadas.

3.1.3. Locales

Luque (2022) en su estudio titulado ambiente organizacional y su impacto en la satisfacción del personal en la municipalidad de saneamiento, se orientó hacia una investigación cuantitativa de carácter descriptivo-no experimental. Para dar respuesta a los objetivos trabajó con una muestra de 165 trabajadores,



a quienes se les entrevistó a través de un cuestionario, obteniendo de ello los siguientes resultados, el clima organizacional fue evaluado como medio por el 56% de los empleados, mientras que el nivel de satisfacción laboral se situó en un punto medio para el 52% de la fuerza laboral, el 38% de los trabajadores tuvieron una cooperación de nivel de bajo a medio, el 66% de los trabajadores tuvieron una relación interpersonal medio, un 41% de los empleados experimentaron un nivel de satisfacción laboral medio. Se observó un valor de p de 0.000 tanto para la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral como para la relación entre la estructura y la satisfacción laboral, en cuanto a la cooperación y la satisfacción laboral tuvo un valor de p 0,000, por el lado de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral tuvo un valor de 0,000 y finalmente llegó a la conclusión que influye el entorno laboral y su impacto en la satisfacción de los empleados.

Choquepata (2020) el objetivo de su investigación fue determinar el vínculo entre el ambiente laboral y el rendimiento laboral de los funcionarios en la Municipalidad Distrital de Antauta, para lo cual consideró a 52 trabajadores administrativos a quienes se les encuestó para determinar la relación de ambas variables. Los hallazgos adquiridos revelaron una relación directa y significativa del 69.2% entre ambas variables. En consecuencia, concluye que un clima laboral favorable se traduce en un mejor desempeño de los funcionarios en el Distrito de Antauta.



3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Clima laboral

También relacionado como el clima organizacional, en esencia hace referencia a las actividades diarias que se dan dentro de una organización y que estas están vinculadas a la participación y las experiencias de los funcionarios.

A través de un entorno laboral, se pretende crear circunstancias propicias para el trabajo, otorgando importancia a los colaboradores. En este contexto, en una organización no se limita simplemente a la satisfacción en el trabajo, sino que aspira a fomentar una conexión más profunda por parte de los empleados. Además, un ambiente laboral favorable contribuye a disminuir los conflictos internos y principalmente, influye de manera significativa en el incremento de la eficiencia productiva.

Por su parte Gonzáles (2020) refiere que es el entorno que se realizan las labores, esto implica como los empleados se relacionan entre ellos, con la empresa, en el que abarca todo desde el lugar físico de trabajo hasta la dinámica con sus compañeros. En esencia describe la calidad emocional y psicológica del ambiente laboral. Además, la productividad está vinculada a un ambiente laboral, ya que este está influenciado por el estado de ánimo de los empleados y la satisfacción de los demás.

Marín y Guerrero (2017) cita a Cornell (1950), en esta perspectiva, se establece que el clima se concibe como la suma de las percepciones individuales de quienes forman parte de la organización. Asimismo, cita a Forehand y Von Gilmer (1964) donde dan a conocer que también el ambiente de trabajo se define como las peculiaridades que caracterizan a una organización y se diferencian de otras entidades. Estas particularidades permanecen relativamente constantes a



lo largo del periodo y tienen un impacto en el aspecto comportamental de los integrantes dentro de la empresa.

Según Castellanos et al., (2009), el ambiente laboral consiste en un grupo de opiniones y actitudes que los empleados tienen respecto a su trabajo y su entorno laboral. Está determinado por una serie de factores, como las relaciones interpersonales, la estructura organizacional, las condiciones laborales y la cultura organizacional. Además de ello cita Chiavenato (2007), es un grupo de impresiones que los integrantes de una organización tienen en relación a los aspectos fundamentales de su trabajo, tales como la satisfacción, el ambiente, la motivación y las relaciones interpersonales.

3.2.2. Importancia del clima laboral

Cuando nos referimos a impulsar o cultivar un entorno laboral favorable en una organización, es fundamental evaluar las ventajas de llevar a cabo medidas que beneficien a los colaboradores. Un entorno de trabajo positivo no solo facilitará el logro de los objetivos empresariales, sino que también resultará en empleados satisfechos y altamente productivos, lo cual, a su vez, puede traducirse en resultados positivos para la empresa.

En contraste, un entorno laboral deficiente puede acarrear consecuencias sumamente perjudiciales, que van desde la desmotivación de los empleados, un rendimiento deficiente, resultados insatisfactorios, hasta situaciones de estrés, hostilidad, exceso de carga laboral y, en casos más graves, la posible renuncia de empleados altamente capacitados, o incluso situaciones más adversas

En este sentido, Aponte (2021) refiere que la relevancia de crear un entorno laboral positivo se encuentra en:



- Incrementa la dedicación y participación.
- Estimula la colaboración en equipo.
- Simplifica la comunicación interna.
- Reduce la ausencia en el trabajo.
- Mejora la interacción entre líderes y empleados.
- Fortalece la imagen institucional.
- Eleva el rendimiento laboral.
- Facilita la retención de talento.
- Puede marcar la diferencia en la decisión de aceptar o rechazar una oferta por parte de un candidato.

Descuidar las relaciones interpersonales y el estado emocional de los empleados dentro de la organización puede conducir a resultados menos eficientes. Por este motivo, mantener un ambiente laboral positivo es crucial en cualquier empresa. En este contexto, el departamento de RRHH asume la responsabilidad de asegurar el bienestar de cada integrante del equipo.

Cooperación

Roncero y Prado (2015) define la cooperación como la percepción que los integrantes relativo al espíritu de la organización tienen en cuanto a la existencia de un espíritu colaborativo, tanto entre los líderes como entre los demás empleados del grupo. Se destaca la relevancia del respaldo mutuo, tanto desde niveles jerárquicos superiores como inferiores.

Por su parte, Barrós (2017) refiere que la cooperación en el entorno laboral se enfoca principalmente en brindar apoyo de manera oportuna y fomentar un sentido de equipo que contribuya a alcanzar los propósitos dentro de la organización.



Importancia de la cooperación

La cooperación es una actitud humana que consiste en trabajar juntos para alcanzar un objetivo común una forma de conducta que nos permite convivir en equilibrio con otros y a alcanzar nuestros objetivos, para ello la cooperación se encuentra en todas las esferas de la vida, desde la naturaleza hasta la sociedad. La colaboración conlleva una variedad de beneficios, tanto a nivel individual como para la sociedad en su totalidad, en el aspecto individual, la cooperación ayuda a las personas a desarrollar su potencial, a ser más altruistas y a sentirse parte de algo más grande que ellas mismas, en el aspecto de lo social, la cooperación ayuda a las sociedades a prosperar, a resolver problemas y a crear un mundo más justo y equitativo, en el aspecto de la naturaleza, los seres vivos cooperan para sobrevivir, reproducirse y evolucionar.(Centeno, 2013)

El ser humano tiene una inclinación innata hacia lo social y requiere de la cooperación de los demás para sobrevivir y prosperar y desarrollarse, en el que la cooperación nos permite superar las limitaciones individuales y alcanzar objetivos que serían imposibles de alcanzar de forma aislada.

3.2.2.1. Recompensa

La recompensa implica considerar las percepciones de los empleados sobre las recompensas asociadas al esfuerzo. Va más allá de asegurar salarios justos, incluyendo incentivos adicionales destinados a estimular un rendimiento laboral superior. Estas recompensas no necesariamente deben ser en forma de dinero, sino que también pueden manifestarse a través de reconocimientos por escrito, felicitaciones, resoluciones u otros medios.



Las estrategias de recompensa tienen sus raíces en las teorías centradas en el contenido y proceso de la motivación. Estas teorías de motivación basadas en contenido se enfocan en los factores que motivan, dirigen, mantienen y disuaden el comportamiento.

Importancia de la recompensa

El reconocimiento es relevante dado que constituye una manera de incentivar a los empleados en seguir trabajado duro y dando lo mejor de sí. Cuando los empleados sientan que su trabajo es valorado, estos se sientan motivados para continuar contribuyendo.

La recompensa a los empleados es importante, por lo que puede motivar a los empleados a realizar comportamientos deseados, como también puede ayudar a crear un ambiente de trabajo positivo, además de ello puede ayudar a mejorar el desempeño. Las recompensas pueden ser tangibles o intangibles, estas recompensas pueden ser tangibles en el que pueden incluir el aumento de sueldo, bonos, premios y beneficios. Por otro lado, las recompensas intangibles incluyen el reconocimiento público, la aprobación de los supervisores y el desarrollo profesional.

El reconocimiento laboral es una forma de valorar y agradecer el trabajo de los empleados, en el que puede ser una de la forma de felicitar por un trabajo bien hecho, otorgarles un premio o simplemente expresarles su agradecimiento (García, 2022).

Impacto del reconocimiento en los trabajadores

El reconocimiento laboral para, Prana (2020) indica los beneficios para los empleados, la organización y el equipo de trabajo.



- **Para los empleados:**
 - **Mejora su desempeño:** Cuando los trabajadores se sienten apreciados, están más motivados a dar lo mejor de sí mismos.
 - **Aumenta su compromiso y autoconfianza:** Los empleados que se sienten reconocidos son más propensos a sentirse comprometidos con su trabajo y con su propia capacidad.
 - **Les otorga un sentido de pertenencia:** El reconocimiento les hace sentir que son parte de algo más grande que ellos mismos.
 - **Los motiva a perseguir metas y nuevos objetivos:** El reconocimiento puede impulsar a los empleados a llegar a su potencial máximo.
- **Para la organización:**
 - **Favorece una cultura de la innovación:** El reconocimiento puede ayudar en generar un lugar de trabajo donde los empleados se perciben seguros de tomar riesgos y proponer nuevas ideas.
 - **Crea un vínculo emocional entre los empleados y la organización:** El reconocimiento puede ayudar a crear un sentido de comunidad y pertenencia entre los empleados.
- **Para el equipo de trabajo:**
 - **Fomenta una competitividad sana:** El reconocimiento puede ayudar a crear un ambiente de trabajo competitivo y motivador.
 - **Mantiene a los equipos de trabajo activados:** El reconocimiento puede ayudar a mantener a los equipos de trabajo motivados y comprometidos con sus objetivos.



3.2.2.2. Responsabilidad

Esta faceta hace alusión al grado de independencia que poseen los empleados en cuanto a sus funciones. En esta instancia, es crucial considerar la modalidad de supervisión aplicada a los trabajadores, puesto que están sometidas a desafíos propios y el compromiso hacia los resultados.

La etapa de la responsabilidad acaba cuando el trabajador completa toda sus funciones y obligaciones, y en consecuencia el trabajador se somete a la política de la organización para que pueda ser reconocida.

La responsabilidad de un colaborador se puede calificar a través de su autonomía y seguridad.

Importancia de la responsabilidad

La responsabilidad es una característica esencial en cada faceta de la existencia., abarcando desde lo personal hasta lo profesional, es la habilidad de aceptar las repercusiones de nuestras decisiones, tanto buenas como malas, esta se refiere a la habilidad de enfrentar las repercusiones de las acciones individuales, por lo que ayuda a asegurar que el trabajo se realice de manera correcta y eficiente, además crea ambientes positivos y contribuir en oportunidades en el crecimiento profesional. Así, el logro de una empresa está intrínsecamente ligado al compromiso de cada uno de sus integrantes, ya que es importante que las empresas fomenten la responsabilidad entre sus empleados, se puede lograr esto mediante el establecimiento de una cultura laboral que aprecie el esmero y la dedicación de los empleados. (Das, 2023).

La responsabilidad es importante porque nos permite:



- **Tomar decisiones informadas:** Cuando somos responsables, nos tomamos el tiempo para considerar en evaluar las repercusiones de nuestras acciones antes de llevarlas a cabo. Esto nos ayuda a tomar decisiones más acertadas.
- **Ser confiables:** Cuando somos responsables, cumplimos con nuestros compromisos y obligaciones. Esto nos hace personas confiables en las que los demás pueden contar.
- **Construir relaciones saludables:** La confianza y el respeto constituyen los fundamentos de las relaciones. Cuando somos responsables, construimos relaciones más sólidas y duraderas.
- **Lograr nuestros objetivos:** La responsabilidad es esencial para alcanzar nuestros objetivos. Cuando somos responsables, nos ponemos en acción y nos esforzamos por alcanzar nuestras metas.

- Tipos de la responsabilidad

Según Notarialnet (2016) menciona los tipos de responsabilidad

- **Responsabilidad legal:** La responsabilidad de adherirse a las leyes y normativas.
- **Responsabilidad moral:** La obligación de actuar de manera correcta y justa.
- **Responsabilidad ética:** La obligación de actuar de acuerdo con los principios morales.
- **Responsabilidad social:** La responsabilidad de realizar acciones que beneficien de manera positiva a la sociedad.
- **Responsabilidad ambiental:** La obligación de proteger el medio ambiente.
- **Responsabilidad individual:** Deber de una persona en el que debe cumplir con las tareas y obligaciones.



- **Responsabilidad de equipo:** Cumplimiento de tareas en equipo y que cada uno cumple los propósitos.

3.2.3. Productividad

La productividad se describe como la cantidad promedio de producción generada por cada trabajador en un intervalo de tiempo determinado, y está directamente relacionada con el rendimiento laboral. Sin embargo, de acuerdo con los principios económicos, los salarios deben ser proporcionales a la productividad de los empleados, lo que implica que los costos laborales deben ajustarse de acuerdo con la producción de cada trabajador. Si los incrementos salariales superan esta correspondencia, podrían ocasionar pérdidas y hacer que las empresas no logren cubrir el nuevo gasto.

Un factor muy importante en el marco de la productividad, son la regulación del salario mínimo, por parte del gobierno, puesto que, si el gobierno sube el salario mínimo, es muy probable que las empresas privadas puedan abocarse al sector informal y así reducir los costos.

Fontalvo, De-La-Hoz, y Morelos (2018) Indica que, en esta situación, es responsabilidad del área de RRHH al cuidar del bienestar de cada integrante del equipo.

Por su parte Gutiérrez (2022) establece que la productividad se determina mediante el resultado del trabajo y el recurso necesario llevar a cabo la labor, generalmente medidos en términos de horas trabajadas y productos finalizados.

Elevar la productividad laboral requiere una mejora en la educación, respaldada por programas de capacitación y una mayor incorporación de tecnología. De lo contrario, el aumento en la productividad laboral estaría



vinculado únicamente al ciclo económico. Según el MEF, en el año 2022 la productividad del trabajo en el Perú bajó a comparación del año 2021.

Importancia de la productividad

la productividad está relacionada con la efectividad y el rendimiento de cada colaborador, es decir una forma de expresar el rendimiento de acuerdo a sus funciones, esto es muy importante porque nos permite saber la calidad de colaborador que se cuenta dentro de la organización. La productividad de los empleados es la medida de la cantidad de trabajo que pueden realizar los empleados en un período de tiempo determinado, las empresas con empleados más productivos pueden crear más productos con menor cantidad de insumos, lo que puede resultar en mayores ganancias, además las empresas con empleados más productivos pueden destacar más en el mercado, dado que pueden proporcionar sus productos o servicios a un precio más bajo o con una mayor calidad y como también los empleados que son productivos se sienten más realizados en su trabajo y están más satisfechos con su carrera profesional.

Existen varios factores que influyen en cualquier proceso de producción, siendo el más crucial el tiempo dedicado por el personal para hablar de productividad. En este contexto, también es crucial tener en cuenta los elementos como insumos, materias primas, herramientas, así como las condiciones materiales e inmateriales necesarias para llevar a cabo un trabajo eficiente.

Esta última es la más importante, aunque puede tratarse del entorno prevaleciente en el área de trabajo, si hay descansos disponibles, cultura laboral, salario y beneficios, y más.



La coordinación, la gestión y el control son conceptos íntimamente relacionados con la productividad. Además, los componentes involucrados en el ciclo de producción pueden ser alterados, ajustados y organizados en determinado momento con el fin de lograr la rentabilidad en cada fase del proceso productivo.

Factores que determinan la productividad

Como señala Gamarra (2023), Los factores que afectan el rendimiento laboral. son aquellos vinculados al empleado y al entorno laboral; en este sentido, la productividad se manifiesta de:

- **Formación:** Es crucial brindar una formación adecuada con el fin que los colaboradores realicen sus funciones de manera eficaz.
- **Estado físico:** La salud física y mental es importante para la productividad, en el que promueve el estilo de vida del empleado, ofreciéndoles acceso a atención médica, oportunidades para hacer ejercicio y un ambiente de trabajo positivo.
- **Motivación:** Los empleados motivados son más productivos.
- **Compromiso:** Los empleados comprometidos están más motivados para hacer un buen trabajo.
- **Liderazgo:** La presencia de un liderazgo efectivo resulta fundamental para establecer un ambiente laboral positivo y motivador.
- **Planificación del trabajo:** Una buena planificación del trabajo ayuda a garantizar que los empleados tengan los recursos y el tiempo que necesitan para realizar sus tareas de manera efectiva.
- **Metodología de trabajo:** Adoptar la metodología de trabajo apropiada puede favorecer El incremento en la efectividad y rendimiento de los trabajadores.



- **Remuneración y incentivos:** La remuneración y los incentivos deben ser justos y equitativos para motivar a los empleados a ser más productivos.
- **Espacio y entorno:** Un espacio de trabajo cómodo y seguro puede contribuir a la productividad de los empleados.
- **Riesgo de accidentes:** Es crucial reducir al mínimo la probabilidad de accidentes laborales para asegurar tanto la seguridad como la productividad de los empleados.

Indicadores para medir la productividad

Medir la productividad del trabajador es un proceso que ayuda con la identificación de lugares de mejora y planificar acciones para optimizar el rendimiento. Además, fomenta la autogestión de los trabajadores, lo cual puede llevar a un incremento del desempeño y la motivación (Workmeter, 2012).

- **La actividad laboral:** La actividad laboral es un indicador que mide el tiempo que los empleados dedican a trabajar. Este indicador se puede medir mediante un sistema que registre la hora de llegada y salida de los empleados.
- **El tiempo invertido:** Indicador que mide el tiempo que los empleados dedican a trabajar en proyectos y a atender a clientes.
- **El desarrollo y conclusión de tareas:** Indicador que mide el progreso de los proyectos y tareas.
- **El tiempo invertido en aplicaciones y herramientas laborales:** Indicador que mide el tiempo que los empleados dedican a utilizar aplicaciones y herramientas laborales.
- **La carga de trabajo:** Indicador que mide la cantidad de trabajo que tiene un empleado. Este puede utilizar para reasignar tareas y distribuir la carga de trabajo de manera equilibrada.



3.2.3.1. Eficiencia

Si bien definimos que la productividad se refiere a la producción en un periodo específico, la eficiencia, en contraste, implica alcanzar la producción óptima para cada unidad de tiempo. En otras palabras, lograr un nivel máximo de eficiencia y productividad implica realizar las tareas de forma eficiente y bien ejecutada.

La eficiencia, en esencia, implica alcanzar objetivos con la mínima utilización de recursos y está estrechamente vinculada a la utilización efectiva de los resultados y al cumplimiento de tareas.

La eficiencia desempeña un papel crucial al garantizar que un colaborador cumpla con sus responsabilidades de manera adecuada y dentro del plazo establecido, aunque no puede separarse completamente de la efectividad.

3.2.3.2. Efectividad

A través de la efectividad de los colaboradores, una organización puede tener mejores resultados, puesto que la efectividad implica la correlación entre las acciones laborales, alcanzar objetivos y alcanzar la misión de la organización.

La efectividad tiene que ver mucho con qué cosas se hacen y cómo se hacen esas cosas, puesto que significa laborar a pesar de hechos correctos, quiere decir hechos que ayudan en el valor a la organización y que realmente a cumplir los objetivos de la organización.

Para lograr ser efectivos en el ámbito laboral es necesario la formación, los logros obtenidos, la capacitación y entre otros aspectos.



3.2.3.3. Eficacia

Es la calificación que se le da a la calidad de la ejecución de un sistema o individuo con el propósito de llegar al meta concreto, minimizando la utilización de recursos humanos.

Habilidad para alcanzar el resultado deseado o esperado (RAE, 2001).

La eficacia se orienta hacia la ejecución de las acciones correctas en el momento oportuno, ya que implica lograr alcanzar las metas establecidas por la empresa u organización. Asimismo, la eficacia está ligada con la motivación, satisfacción y los reconocimientos que se hace al trabajador.

3.3. Marco conceptual

Capacitación

La capacitación es un proceso de desarrollo que implica enseñar a las personas habilidades específicas para llevar a cabo tareas o funciones particulares. Por lo general, se enfoca en mejorar el rendimiento en el entorno laboral.

Comportamiento

El comportamiento es la manera en que las personas se comportan o se conducen en respuesta a estímulos, situaciones o entornos. Puede incluir acciones observables y también respuestas emocionales y cognitivas.

Competitividad

En un entorno empresarial altamente competitivo, la productividad es un factor determinante para destacar y sobrevivir. Las empresas que logran ser más productivas pueden ofrecer mejores precios, mayor calidad y tiempos de entrega más rápidos, lo que les proporciona una ventaja competitiva en el mercado.



Compromiso

Hace referencia al compromiso, la involucración y en lo aspecto emocional, done un individuo siente hacia una meta común de la empresa., un trabajo o una relación. En el contexto del trabajo, es el nivel de involucramiento y entusiasmo que un trabajador muestra hacia su trabajo y su empresa.

Liderazgo

Se entiende como la habilidad de una persona para influir, guiar y dirigir a personas del mismo grupo a llegar a las metas deseadas. Puede manifestarse de diversas maneras y estilos, según la personalidad y enfoque del líder.

Motivación

La motivación dentro de una organización se refiere al impulso o deseo que lleva a los empleados a realizar su trabajo de manera eficiente, comprometida y con entusiasmo. Es el conjunto de razones o incentivos factores que impactan en la conducta de los empleados y los llevan a esforzarse por alcanzar metas y objetivos organizacionales. Al hacerlo, pueden mejorar la satisfacción laboral, la eficiencia laboral, la retención de talento y la consecuencia en la empresa.

Planificación del trabajo

La planificación del trabajo implica la organización y programación de tareas, actividades y objetivos laborales de manera eficiente y efectiva. Incluye la asignación de recursos, la definición de plazos y la secuencia de medidas para alcanzar los resultados esperados.

Reconocimiento

El reconocimiento en una organización se entiende como la acción de apreciar y valorar públicamente los logros, contribuciones y esfuerzos de los empleados. Consiste en identificar y destacar de manera positiva el buen



desempeño, las habilidades excepcionales, los resultados sobresalientes o cualquier otra acción que haya generado un impacto positivo en la organización.

Esto se puede manifestarse a través de elogios y agradecimientos, premios y certificados, ascensos, celebraciones.

Satisfacción laboral

Se evalúa mediante el grado de felicidad, contento y bienestar experimentado por un empleado en respecto a su empleo, el entorno laboral y las condiciones en las que realiza sus tareas.

Trabajo en equipo

Consiste en que los colaboradores puedan trabajar de manera conjunta hacia el cumplimiento de objetivos, que esto genera mayor confianza, motivación y creatividad entre los integrantes. En el fondo el trabajo en equipo es catalogado como una de las características muy importantes que se debe cultivar en una organización.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis

4.1.1. General

Existe relación significativa positiva entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.

4.1.2. Específicas

- Existe relación significativa positiva entre la cooperación y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2023.
- Existe relación significativa positiva entre la recompensa y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2023.
- Existe relación significativa positiva entre la responsabilidad y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.



4.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1		liderazgo	
Clima laboral	Cooperación	Trabajo en equipo	LIKERT
	Recompensa	Salario Crecimiento profesional	
	Responsabilidad	Autonomía Seguridad	
Variable 2		Uso de recursos	
Productividad	Eficiencia	Cumplimiento de tareas	LIKERT
	Efectividad	Logros Formación Capacitación	
	Eficacia	Motivación Satisfacción reconocimiento	

Nota. Variables a ser analizadas. Fuente: Adaptado de: (Saire, 2017).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Métodos de investigación

5.1.1. Enfoque

Según el diseño de la investigación, se focaliza en la perspectiva cuantitativa, dado que la colección de la información fue mediante un cuestionario estructurado en forma de encuesta, debido a Sampieri (2020) quien refiere que en una investigación de enfoque cuantitativo se examina la información con el propósito de abordar preguntas de investigación y validar hipótesis.

5.1.2. Método(s) aplicados

El método de investigación que se llegó a emplear para esta investigación fue de carácter hipotético - deductivo, debido a los planteamientos de los objetivos e hipótesis, asimismo con este método de investigación se llegó a obtener nuevas conclusiones a partir de resultados específicos y así obtener pronósticos empíricos a través de las hipótesis.



5.1.3. Tipo

El estudio responde al tipo de investigación aplicada, puesto que se empleó un software estadístico para dar respuesta a las hipótesis, además este tipo de investigación buscó resolver problemas concretos y prácticos a través de un consolidado de conocimientos previamente adquiridos.

5.1.4. Nivel

La naturaleza del estudio se categorizó como correlacional, asimismo fue de nivel descriptiva debido a que se dio a conocer el nivel de clima laboral que se tiene en la Municipalidad Provincial de Puno.

Según Hernández et al. (2014) refiere que toda investigación de carácter correlacional tiene como propósito conocer la relación de dos conceptos o variables en un determinado espacio.

5.1.5. Diseño

Fue el no experimental, puesto que no se implementó algo nuevo, más por el contrario se evaluó la relación de dos variables y que estas se realizaron sin la manipulación de las variables estudiadas, por su parte Hernández (2006) refiere que un diseño no experimental está relacionado con el método transversal, longitudinal, ya que su propósito será describir las variables que está en evaluación.

5.2. Ámbito

Fue llevada a cabo en el Área del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno. La investigación se centró en el estudio de las actividades, funciones y procesos del SAT.



5.2.1. Población y muestra

La población de estudio viene a ser un conjunto de todos los elementos que tengan las mismas características de contenido según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por su parte Torres, Paz, y Salazar (2019) se indica que esta se divide en dos tipos: finita e infinita, donde una población finita se identifica claramente como el grupo a investigar.

5.2.2. Población

En tal sentido la población considerada para este estudio fue de una población finita de 90 colaboradores del área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno.

5.2.3. Muestra

Para extraer la muestra de una población finita o infinita existen diversos métodos para calcular la muestra deseada, sin embargo, para poder emplear el método apropiado esta debe estar relacionado con la población que se desea estudiar.

El método de muestra apropiada para una población finita fue el muestreo probabilístico, de tipo de muestreo aleatorio simple (MAS) así lo refieren (Mamani y Viracocha 2023).

$$n = \frac{Z_{\left(\frac{\alpha}{2}\right)}^2 (p * q)}{e^2 + \frac{Z_{\left(\frac{\alpha}{2}\right)}^2 pq}{N}}$$
$$n = \frac{1.96^2 (0.5 * 0.5)}{0.05^2 + \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)}{90}}$$
$$n = 72.917$$
$$n \cong 73$$

En tal sentido se tomó como muestra de estudio a 73 funcionarios que laboran dentro del área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno.

5.3. Técnicas e instrumentos de recojo de información

La obtención de información consiste en crear un método en el cual describe los procedimientos en el que ayudara a la obtención de la información de la investigación así lo da a conocer (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006)

5.3.1. Técnica

En este estudio, se empleó las encuestas, ya que en este método se presentan una serie de interrogantes centradas en un tema específico y dirigidas a un grupo de personas.

Por otra parte, Tamayo (2008) refiere que esta técnica es empleada dentro de la investigación del enfoque cuantitativo y ayuda a responder los objetivos esperados.



5.3.2. Instrumento

El instrumento es la herramienta de medición que recopila información que refleja conceptos o variables que el investigador busca conocer (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006). Así como también el investigador emplea la herramienta para la medición de las variables.

El cuestionario se constituye como una herramienta de medición utilizada para obtener datos a través de un conjunto de preguntas diseñadas según las variables que se buscan evaluar (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

Para dicha investigación se utilizó el cuestionario de Saire (2017) para la variable de clima laboral que estuvo compuesto de 18 preguntas. Asimismo, se empleó el cuestionario de Herrera (2021) para la variable productividad que estuvo compuesto de 24 preguntas.

5.3.3. Confiabilidad

La confiabilidad es una herramienta de medición que analiza el nivel de coherencia y estabilidad, en ese sentido Hernández, Fernández y Baptista (2006) refiere que dentro de estudios universitario se aplica el Coeficiente de alfa de Cronbach para determinar si un conjunto de preguntas llegase a tener correlaciones en los resultados.

El cual fue validada por un experto en la materia, docente de la UANCV con un amplio conocimiento en la respectiva cátedra que brinda a sus alumnos, este investigador ha creído por conveniente en consultar al:

DR. Enrique Genaro Apaza chirinos



Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Clima laboral	Productividad	N de elementos
699	,806	18

Nota. La confiabilidad para ambas variables fue alta, de acuerdo a la información recolectada.

5.3.4. Validez

La validez determina si el instrumento utilizado efectivamente mide las variables objeto de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006). Por su parte refieren López et al. (2019) refiere que existen instrumentos ya válidos y se puede reutilizar en otros ámbitos de estudio.

Para esta investigación se empleó dos cuestionarios validados a través de juicios de expertos, los mismos que son los siguientes:

- Se empleó el formulario de preguntas para evaluar la variable del ambiente de trabajo (Saire, 2017).
- Se empleó el formulario de preguntas para evaluar la variable de rendimiento laboral (Herrera, 2021).

Estos dos cuestionarios ayudaron a responder los objetivos e hipótesis planteados en esta investigación.

5.4. Contrastación de hipótesis

Luego de recopilar la información, se empezó a contar la información, una vez tenido la información, se vació la información en el Microsoft Excel, así como



también se categorizó las dos variables de estudio con sus respectivas escalas de evaluación.

La estadística inferencial se utiliza en la contratación de hipótesis para evaluar y decidir si se acepta o se rechaza la hipótesis formulada. Para ello se plantea la hipótesis de la siguiente forma:

Planteamiento de hipótesis general

- Hi: Existe relación significativa positiva entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.
- Ho: No existe relación significativa positiva entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.

Tabla 3

Tau-b de Kendall clima laboral y la productividad de los trabajadores

	Valor	Error estándar	p-valor
Tau-b de Kendall	,482	,081	0,000
N de casos válidos	73		

Nota. Clima laboral y la productividad

La prueba de Tau-b de Kendall, se pudo poner a prueba la hipótesis planteada, arrojando un p-valor de 0,000. Este valor está por debajo del p esperado de $\alpha = 0,05$, lo que indica que existe una correlación significativa entre el clima laboral y la productividad de los empleados en el Área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.

Planteamiento de hipótesis específico 1

- H_i : Existe relación significativa positiva la cooperación y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2023.
- H_o : No existe relación significativa positiva la cooperación y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2023.

Nivel de significancia: Para establecer el nivel de significancia, se utilizó un valor del 5%, lo que correspondió a un $\alpha = 0.05$.

Regla de decisión: Se considerará una probabilidad de 0,05 o menor para rechazar la hipótesis nula (H_o) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1).

Tabla 4

Tau-b de Kendall entre cooperación y la productividad en los trabajadores

	Valor	Error estándar	p-valor
Tau-b de Kendall	,230	,095	0,018
N de casos válidos	73		

Nota. Cooperación y la productividad

Mediante la aplicación de la prueba de Tau-b de Kendall, se evaluó la hipótesis propuesta, obteniendo un p-valor de 0,018, un error estándar asintótico de 0,095 y un valor de Tau-b de Kendall de 0,230. Este resultado indica que el nivel de significancia, que es 0,018, es menor que el valor de $\alpha=0,05$. En consecuencia, existe una relación significativa entre la cooperación y la

productividad en los funcionarios del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.

El valor de Tau-b de Kendall, que varía entre -1 y 1, da a conocer la fuerza y dirección de la relación. En este caso, el valor de 0,230 indica que existe una compensación débil positiva, esto quiere decir que cuando la cooperación entre los trabajadores aumenta, la productividad también experimenta un aumento.

Hipótesis específico 2

- Hi: Existe relación significativa positiva la recompensa y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno
- Ho: No existe relación significativa positiva la recompensa y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno

Nivel de significancia: Para determinar el nivel de significancia, se consideró un 5%, es decir, un $\alpha = 0.05$.

Regla de decisión: Se considerará una probabilidad igual o inferior a 0,05 para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1).

Tabla 5

Tau-b de Kendall entre la recompensa y la productividad en los trabajadores

	Valor	Error asintótico	estándar p-valor
Tau-b de Kendall	,495	,081	0,000
N de casos válidos	73		

Nota. La recompensa y la productividad

Mediante el Tau-b de Kendall, se evaluó la hipótesis propuesta, y el resultado arrojó un p-valor de 0,000, un error estándar asintótico de 0,081 y un valor de Tau-b de Kendall de 0,495, basado de 73 casos válidos. El nivel de

significancia es de 0,000, inferior a $\alpha=0,05$, esto quiere decir que la recompensa y la productividad en los funcionarios del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023 se relacionan significativamente.

Hipótesis específico 3

- Hi: Existe relación significativa positiva la responsabilidad y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023
- Ho: No existe relación significativa positiva la responsabilidad y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023

Nivel de significancia: Para determinar el nivel de significancia, se consideró un 5%, es decir, un $\alpha = 0.05$.

Regla de decisión: Se considerará una probabilidad igual o inferior a 0,05 para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1).

Tabla **6**

Tau-b de Kendall entre responsabilidad y la productividad en los trabajadores

	Valor	Error estándar asintótico	p-valor
Tau-b de Kendall	,270	,088	0,002
N de casos válidos	73		

Nota. Responsabilidad y la productividad

En la Tabla 6, se muestra el análisis de hipótesis mediante la prueba de Tau-b de Kendall. En este análisis, se obtuvo un p-valor de 0,002, un error estándar asintótico de 0,088 y un valor de Tau-b de Kendall de 0,270, con casos válidos de 73. El nivel de significancia es de 0,002 menor que el valor establecido



de $\alpha=0,05$. En tanto se relaciona la responsabilidad de los trabajadores en la productividad del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Para abordar los objetivos establecidos, se comenzó por examinar la normalidad, seguido se estableció los objetivos a través de tablas y gráficos.

Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,127	73	,005	,938	73	,001
Productividad	,117	73	,015	,931	73	,001

Nota. Prueba de normalidad

Planteamiento de la normalidad de los datos.

- **Ho:** Los datos siguen una distribución normal, ya que el nivel de significancia supera el valor de 0,05.
- **Ha:** Los datos no siguen una distribución normal, ya que el nivel de significancia es inferior al valor de 0,05.



La tabla 7 muestra los resultados de normalidad con 73 grados de libertad (gl). En este caso, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que la dimensión de la muestra supera los 50 datos. El valor p obtenido fue 0,001, lo cual es menor de lo esperado de 0,05. Esto conduce a la deducción de que los datos no tienden a la normal. Por ende, se respalda la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula.

Análisis e interpretación de resultados

Resultado Para El Objetivo General

Clima laboral y la productividad de los trabajadores

Conforme al objetivo planteado, se detalla el siguiente resultado:

Tabla 8

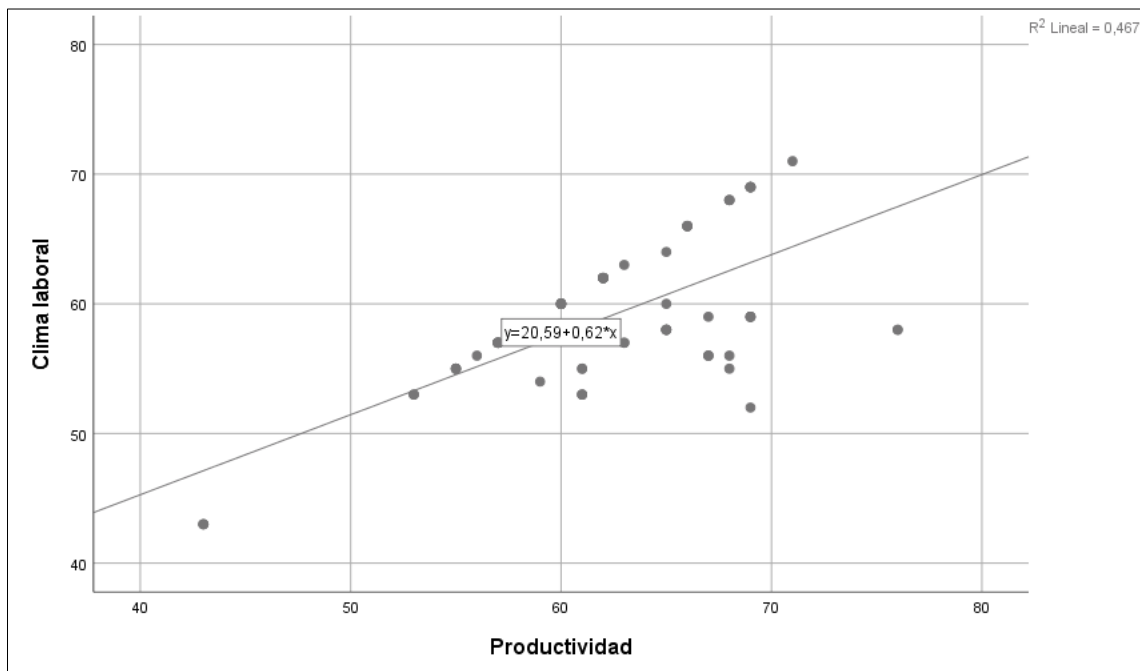
Correlación entre clima laboral y la productividad de los trabajadores

		Clima laboral	Productividad
Rho de Clima laboral Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	73	73
Productividad	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	73	73

Nota. Correlación del clima laboral y la productividad

Figura 1

Cooperación y la productividad de los trabajadores



Nota. Correlación de la cooperación y la productividad

A través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, se muestra un valor de 0,577** entre las variables clima laboral y productividad. Este resultado indica una correlación positiva moderada, esto implica hay una relación auténtica y relevante entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores encuestados.

Por consiguiente, lo que indica que si existe un aumento en el clima laboral podría impactar positivamente en la productividad de los trabajadores, ya que al elevar al cuadrado este coeficiente de correlación, se obtiene un 57,7% de la variabilidad en la productividad, además de tener un $R^2 \text{ Lineal} = 0,467$.



Resultado Para El Objetivo Específico 1

Cooperación y la productividad de los trabajadores

Con el propósito de evaluar la relación entre la cooperación y la productividad de los empleados del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023, los resultados se presentan a continuación.

Tabla 9

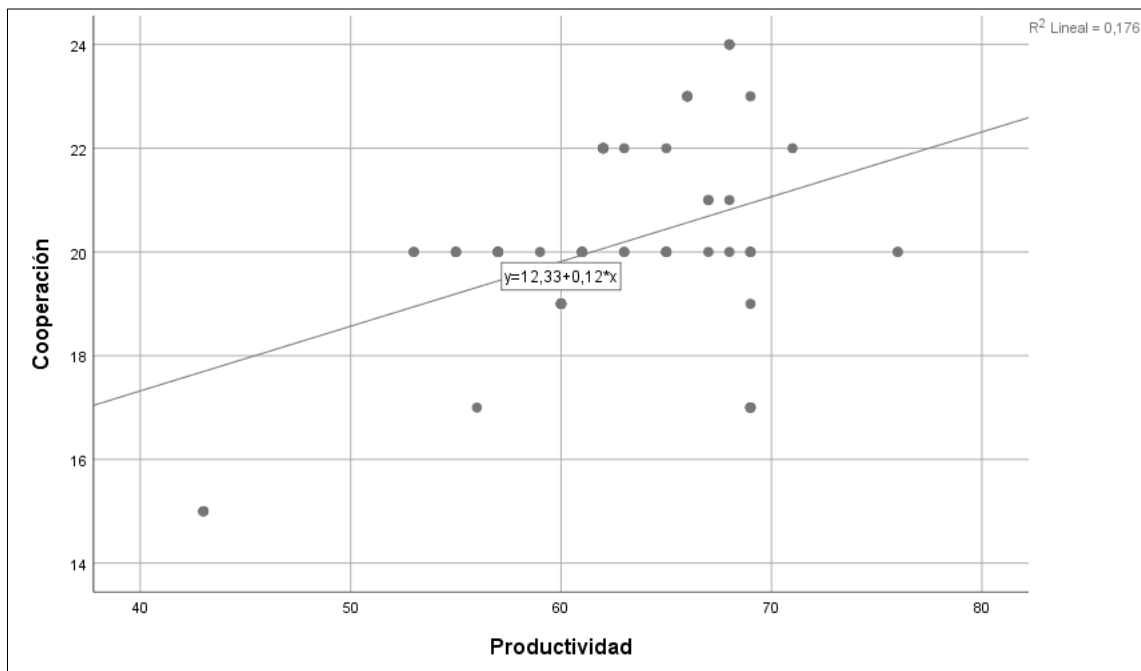
Correlación entre cooperación y la productividad de los trabajadores

			Cooperación	Productividad
Rho de Spearman	Cooperación	Coeficiente de correlación	1,000	,271*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	73	73
	Productividad	Coeficiente de correlación	,271*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	73	73

Nota. Correlación de Rho de Spearman entre cooperación y la productividad.

Figura 2

Correlación entre cooperación y la productividad de los trabajadores



Nota. Correlación entre cooperación y la productividad

En la tabla 9 y la figura 3, se presentan los resultados de la correlación entre dos variables mediante el análisis de Rho de Spearman. En este análisis, se observa que la cooperación y la productividad de los trabajadores muestran una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,271*. Esto sugiere que, si la cooperación por parte de la Municipalidad Provincial de Puno tuviera un impacto positivo, los trabajadores podrían beneficiarse en mayor medida, lo que también se traduciría en una mayor productividad por parte de los trabajadores y un aumento en su productividad. Además, al elevar al cuadrado de coeficiente de correlación, se establece que existe un 27,1% de la variabilidad en la productividad para los trabajadores.

Resultado Para El Objetivo Específico 2

Recompensa y la productividad de los trabajadores

Tabla 10

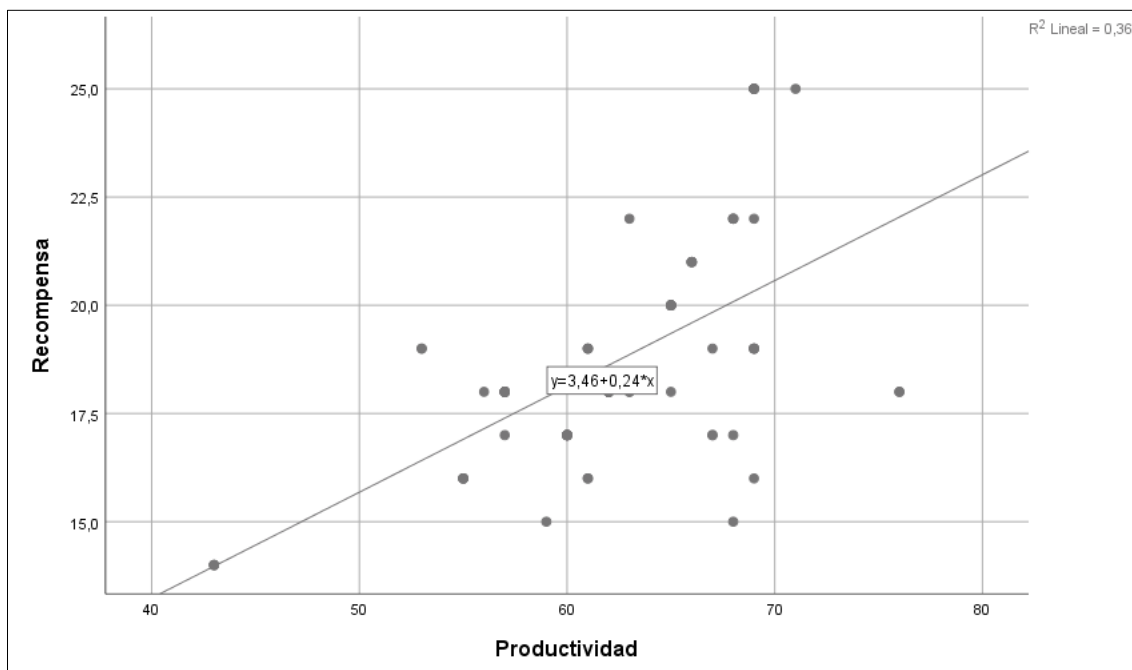
Correlación entre la recompensa y la productividad de los trabajadores

		Recompensa	Productividad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	73	73
Productividad	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	73	73

Nota. Rho de Spearman Recompensa y la productividad.

Figura 3

Correlación entre recompensa y productividad



Nota. Rho de Spearman entre recompensa y productividad

En la tabla 10 y la figura 3, se presenta la correlación de Rho de Spearman entre la recompensa hacia el trabajador y la productividad. En este análisis, se identificó una correlación positiva moderada, debido a que el valor es de 0,603**. Esto indica que, si tanto la recompensa hacia el trabajador como la productividad se experimentan existiría un impacto positivo en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, lo que indica que si la recompensa hacía los trabajadores aumentara, la productividad de ellos sería mucho mejor, puesto que al elevar al cuadrado el coeficiente de correlación, se estima existiría una variabilidad de 60,3% en la productividad de los trabajadores puede ser atribuida a la recompensa.

Resultado Para El Objetivo Específico 3

Responsabilidad y la productividad de los trabajadores

Los resultados se muestran de la relación entre responsabilidad y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, año 2023.

Tabla 11

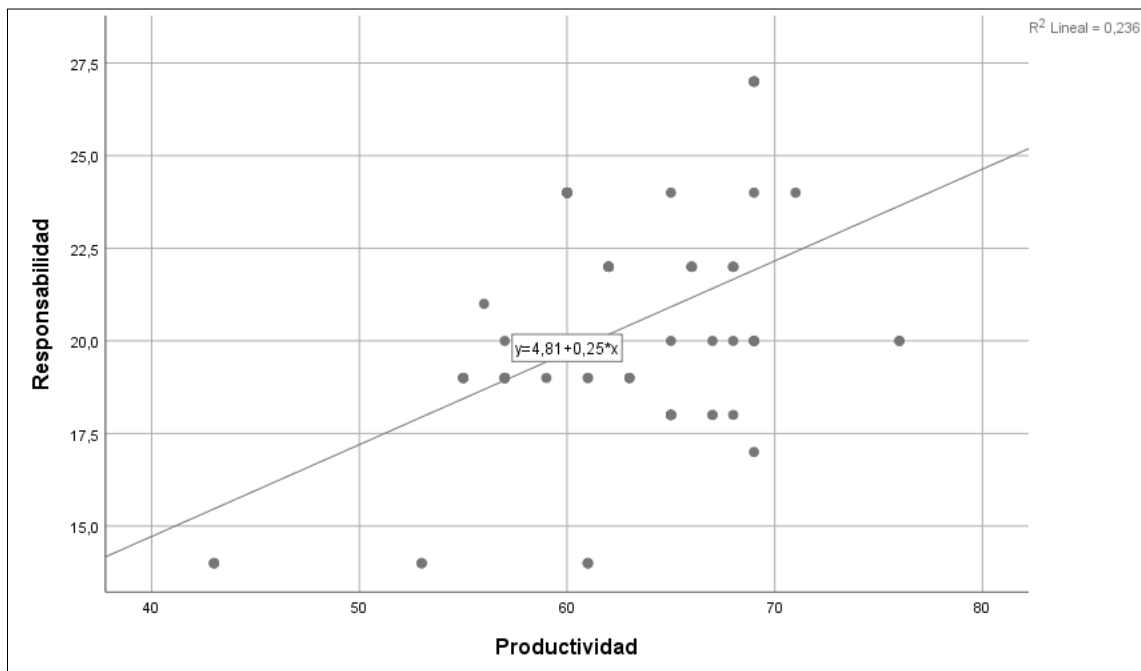
Correlación entre responsabilidad y la productividad de los trabajadores

		Responsabilidad	Productividad
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,379**
		N	73
	Productividad	Coeficiente de correlación	,379**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	73

Nota. Rho de Spearman entre responsabilidad y la productividad.

Figura 4

Correlación entre responsabilidad y la productividad de los trabajadores



Nota. Correlación entre responsabilidad y la productividad.

En la tabla 11 y figura 4, se muestra la correlación entre responsabilidad y la productividad de los trabajadores a través de Rho de Spearman, se muestra una correlación positiva baja, porque el valor fue de 0,379**, se encuentra entre los rangos de 0,20 a 0,39, y el doble asterisco (**) sugiere que este valor de evaluación es estadísticamente significativo lo que indica que, si la responsabilidad de los trabajadores llegara a tener un impacto positivo en el servicio de la administración tributaria de la municipalidad Provincial de Puno, aumentaría la productividad de los trabajadores; de igual forma, al elevar al cuadrado el coeficiente de correlación, se obtendría una medida de la variación de 37,9% de aumento en la productividad de los empleados que laborar en dicha área.



6.2. Discusión de resultados

Los resultados encontrados sobre el clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno, dan a conocer que existe una correlación positiva moderada de $Rho= 0,577^{**}$

Por otra parte, se identificó que entre las variables cooperación y la productividad existe un $Rho=0,271^{**}$ el cual da a conocer que cuyas variables tienen una correlación positiva baja; en cambio, entre las variables la recompensa y la productividad de los trabajadores se mostró un $Rho= 0,603$ el cual se interpretó como una correlación moderada, mientras tanto entre la responsabilidad y la productividad de los funcionarios se obtuvo un $Rho= 0,379^{**}$, por lo que se explicó que existe una correlación positiva baja.

Cuyos resultados todas fueron significativas menores a $\alpha=0,05$, con dicho resultado finalmente se llegó a aceptar las hipótesis planteadas.

En ese sentido se ha evidenciado que entre el clima laboral y la productividad existe relación positiva al igual que en otros lugares. En efecto los resultados se asemejan con Puruguay (2019) donde obtuvo como resultado de su investigación que el 49% de los empleados estuvieron favorable con el clima laboral, sin embargo, un 90,2% de los trabajadores refirieron que requieren de la tecnología para tener una mejor productividad, es por el cual que entre el clima laboral y la productividad existió un p valor de 0,000. Dentro de ese orden salas (2019) refiere que entre las relaciones interpersonales y la productividad encontró un p valor de 0,000. Sin embargo, dio a conocer que el 72% de los trabajadores tuvieron poco clima laboral. Así como también en Chiclayo García (2020) el 54,5% de los trabajadores tuvo una percepción de apoyo, así como



también el 59,1% de los trabajadores tuvieron buena confianza entre los trabajadores y a través de la correlación de Pearson evidenció una correlación de 0,593, con el cual concluyó que existe relación entre el clima laboral y la productividad.

Teniendo en cuenta la definición de Gonzáles (2020) donde refiere que el clima laboral es el ambiente que predomina dentro de la oficina, en ese sentido Santamaría (2020) dio a conocer que el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores muestran una correlación positiva baja, asimismo de 106 entrevistados un 85,80% de los trabajadores buscan estrategias para mejorar el trabajo, como también encontró a un 80,20% de trabajadores que aplican las normativas y políticas de la empresa. En relación al tema Vallejo (2021) en su estudio realizado sobre clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía, encontró que el 53,3% de los trabajadores siempre tuvieron una satisfacción sobre las asignaciones y las responsabilidades, en tal sentido Aponte (2021) refiere que La relevancia de crear un ambiente laboral positivo se encuentra en el aumento del compromiso, mejora la relación entre jefes y subordinados.

En la ciudad de Huacho, donde Gonzales (2019) realizó un estudio sobre denominado clima laboral y productividad de una empresa. dio a conocer que el 57,1% de los trabajadores tuvo un buen clima laboral, así mismo el 92,9% de los trabajadores tuvo una alta productividad, por lo que concluyó que hay relación entre el clima laboral y la productividad con un nivel de significancia de 0.002. sin duda, en la Municipalidad Provincial de Huánuco, se ha visto que entre el clima laboral y la productividad se evidenció un valor de significancia 0,000 por su parte de (Salas 2019).



En Iquitos Zumaeta y Flores (2020) quienes desarrollaron un estudio sobre el clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores, tuvieron como resultado de ello que el 56% de los trabajadores estuvieron de acuerdo con cumplir sus responsabilidades, así mismo un 50% de los trabajadores indicaron que están de acuerdo en el tema de tomar las propias decisiones en su trabajo, es por ello que Zumaeta y Flores (2020) concluyeron que existe un clima favorable entre los colaboradores y la comunicación entre ellos y mucho mejor es la productividad.

En el ámbito local Choquepata (2019) determinó la correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios, en el cual obtuvo un $Rho=0,692$, el cual fue interpretada como una correlación positiva moderada, de allí Luque (2022) concluyó que entre clima organizacional y la satisfacción laboral existe una relación significativa de un p valor de 0,000, así como también Luque (2022) realizó un estudio en la empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno sobre clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral, de ello evidenció que el 56% de los trabajadores tuvo un clima organizacional medio, así como también el 52% de los trabajadores tuvieron un nivel de satisfacción laboral medio.

Sin embargo, se realiza una discreción con Mamani (2019) quien realizó un estudio en el gobierno regional de Puno sobre el mismo tema concluyó que el clima y el desempeño no fue el mejor en el gobierno regional. Así como también Pilligua y Arteaga (2019) quienes dieron a conocer que el clima laboral de los funcionarios no fue adecuado y el rendimiento productivo impacto de forma negativa, ya que Gonzáles (2020) refiere que el clima laboral es el ambiente que



predomina dentro de la oficina, así como también la contribución se orienta especialmente en el sustento adecuado (Barrós 2017).

Es por ello la importancia de la cooperación, recompensa y responsabilidad dentro de una organización para lograr un buen clima laboral y así llegar a obtener una mejor productividad por parte de los trabajadores.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores se tuvo un nivel de significancia 0,000 y con un coeficiente de correlación de 0,577**. Esta correlación denota una asociación positiva moderada. Además, a través de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtuvo un p-valor de 0,000; en tal sentido existe un impacto positivo en el clima laboral y la productividad de los trabajadores, por lo que, si se llegara a mejorar el clima laboral en los trabajadores, sería mucho mejor la productividad de los empleados en el Área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, debido que se tiene una variación de 57,7% de la productividad.

SEGUNDA: Se determinó con los resultados que entre la cooperación y la productividad de los trabajadores que existe una correlación de 0,271*, el cual es interpretada como una correlación positiva baja y con un nivel de significancia 0,020, además de ello a través de la contratación de hipótesis de Taub de Kendall se tuvo un valor de 0,018; para tal sentido se da a entender que existe un impacto positivo en la cooperación hacia los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno. Esto sugiere que, si la Municipalidad Provincial de Puno mejora el tema de cooperación en los trabajadores, la productividad también mejorará, en un 37,9% en la productividad.

TERCERA. Entre la recompensa y la productividad de los trabajadores se obtuvo un nivel de significancia 0,000 y una correlación de 0,603**, lo que



indica una correlación positiva de grado moderado. Además, con la contratación de hipótesis de Taub de Kendall tuvo un valor de 0,000 aceptando la hipótesis planteada (H_a). Con estos resultados se da a conocer si se mejora el tema de las recompensas para los trabajadores se traduciría en una mejora en la productividad, con una variación del 37,9% en la productividad.

CUARTA. Al analizar la relación entre la responsabilidad y la productividad de los trabajadores, se encontró un coeficiente de correlación 0,379**, correlación positiva baja y un nivel de significancia 0,001. Así mismo, al someter la hipótesis a la prueba de Tau-b de Kendall, se obtuvo un nivel de significancia de 0,002. Estos resultados reflejan que asignar responsabilidades a los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno se tendría una mayor productividad.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al titular de pliego de la Municipalidad Provincial de Puno implementar estrategias y políticas destinadas a mejorar el clima laboral de sus empleados en el Área del Servicio de Administración Tributaria, ya que un clima laboral ayudaría a mejorar la comunicación abierta y transparente entre jefe de línea y empleados.

SEGUNDA: Se sugiere fomentar la colaboración entre los trabajadores para promover el trabajo en equipo esto en la oficina SAT Puno, ya que, al fomentar la formación del equipo de trabajo en proyectos, lo que permite a los trabajadores compartir las ideas y responsabilidades

TERCERA: A la Oficina de recursos humanos impulsar programas de recompensa para los trabajadores como las bonificaciones, aumentos salariales o premios que les motiven a desempeñar sus funciones, como también ser más eficientes y productivos con un alto grado de responsabilidad.

CUARTA: Al gerente de la SAT Puno, fomentar responsabilidad de los trabajadores para establecer metas, propósitos claros y que estos sean medibles, estas responsabilidades ayudarían a mejorar la productividad, ya que es fundamental la responsabilidad de los trabajadores para mejorar la productividad.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aponte, M. (2021). Propuesta para mejorar la efectividad del equipo de trabajo del proceso de diseño y desarrollo de productos de una pyme de maquinaria agrícola. *Trabajo final de Aplicación*. Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba.
- Barrós , A. (2017). El clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa MA' FRUTA. *Tesis*. Universidad de Húanuco, Húanuco. <https://es.slideshare.net/AngelaBL2/tesis-clima-organizacional-y-satisfaccin-laboral>
- BBC Mundo. (14 de 04 de 2017). *4 razones buenas (y una mala) de por qué Francia es tan productiva aunque sus trabajadores se toman más vacaciones que en otros países*. News Mundo: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-39565863#:~:text=En%20Francia%2C%20los%20trabajadores%20pueden,como%20Alemania%20y%20Estados%20Unidos>.
- Castellanos, O., Fonseca, S., & Barón, M. (2009). Agenda prospectiva de investigación y desarrollo tecnológico para la cadena productiva de caucho natural y su industria en Colombia. *Scielo*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-56092009000200025&script=sci_arttext
- Centeno, F. (2013). *Importancia y significado de la cooperación*. <https://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v5n8/art9.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Comportamiento organizacional: la psicología en el trabajo* (2ª ed ed.). México: McGraw-Hill.



- Choquepata, E. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019. *Tesis*. Universidad Peruana Unión, Juliaca. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3384>
- Cortez Ceron, M. A. (2024). *Clima laboral y su impacto en la productividad de una planta procesadora de menestras del distrito de José Leonardo Ortiz, 2023. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/13027>
- Das, P. (2023). *Compromiso de los empleados*. <https://blog.empuls.io/es/how-to-improve-employee-retention/>
- Diario El Mundo. (05 de 05 de 2023). La OMS declara el fin de la emergencia de salud pública global por el Covid-19. *Salud*. <https://www.elmundo.es/ciencia-y-salud/salud/2023/05/05/6455075ffdddf56928b4590.html>
- Diario Gestión. (22 de 07 de 2021). *Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales*. Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>
- Estacio Corozo, B. A. (2023). *El clima laboral y su incidencia en la gestión organizacional administrativa del Distrito Educativo 09D03. [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio insitucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10423>
- Flores, V. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Proyecto Especial Lago Titicaca



(PELT) – Puno durante el año 2015. *Tesis*. Universidad Andina Nestor

Caceres

Velasquez,

Julliacca.

<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2225>

Fontalvo, T., De-La-Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Scielo*.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

Gamarra, G. (2023). *Qué factores determinan la productividad*.

[https://factorialhr.es/blog/que-determina-productividad-10-cosas-deberias-](https://factorialhr.es/blog/que-determina-productividad-10-cosas-deberias-saber/#:~:text=Los%20factores%20organizacionales%20de%20la,en%20relaci%C3%B3n%20a%20sus%20trabajadores.)

[saber/#:~:text=Los%20factores%20organizacionales%20de%20la,en%20relaci%C3%B3n%20a%20sus%20trabajadores.](https://factorialhr.es/blog/que-determina-productividad-10-cosas-deberias-saber/#:~:text=Los%20factores%20organizacionales%20de%20la,en%20relaci%C3%B3n%20a%20sus%20trabajadores.)

García, C. (2022). *Clima laboral desarrollo Organizacional*.

[https://www.dl.cl/recursos-blog/por-que-es-tan-importante-el-reconocimiento-en-el-](https://www.dl.cl/recursos-blog/por-que-es-tan-importante-el-reconocimiento-en-el-trabajo/#:~:text=El%20reconocimiento%20a%20las%20personas,Otorgan%20sentido%20de%20pertenencia)

[trabajo/#:~:text=El%20reconocimiento%20a%20las%20personas,Otorgan%20sentido%20de%20pertenencia](https://www.dl.cl/recursos-blog/por-que-es-tan-importante-el-trabajo/#:~:text=El%20reconocimiento%20a%20las%20personas,Otorgan%20sentido%20de%20pertenencia)

Gonzáles, V. (13 de 03 de 2020). *¿Sabes qué es el clima laboral y para qué sirve? ¡Puede afectar a tu empresa!* OCCMUNDIAL:

<https://www.occ.com.mx/blog/soluciones-de-pago-infonavit/>

Gutiérrez, N. (10 de 11 de 2022). *4 técnicas para mejorar tu desempeño en el trabajo*. GuruSoft: [https://guru-soft.com/4-tecnicas-para-mejorar-tu-](https://guru-soft.com/4-tecnicas-para-mejorar-tu-desempeno-en-el-trabajo/)

[desempeno-en-el-trabajo/](https://guru-soft.com/4-tecnicas-para-mejorar-tu-desempeno-en-el-trabajo/)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. edici ed.). M. G. Hill.



- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexicana.
- Herrera, F. (2021). Relación entre el clima organizacional de trabajadores de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación comercial - 2019. *Tesis*. Universidad de San Ignacio de Loyola, Lima.
- Lam Pamo, G. A. (2022). *Clima laboral y productividad de los colaboradores operativos en la Empresa Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias S.A.C., Arequipa 2021*. [Tesis de pregrado, UCV]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91003>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 2. <https://doi.org/http://orcid.org/0000-0001-5316-2300>
- Mamani, J. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en el gobierno regional de Puno, 2016. *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Mamani, L. (2017). el clima laboral y la productividad en El área de gerencia de administración de la municipalidad provincial de San Roman – Juliaca, Periodo 2017. *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Mamani, R., & Viracocha, R. (2023). *El investigador - para principiantes de la investigación*. Puno, Perú.
- Marín, M., & Guerrero, C. (2017). Análisis del clima organizacional en una empresa de servicio posterior a un proceso de fusión. *Trabajo de grado*. Fundación Universitaria Los Libertadores, Colombia.



https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/3263/Mar%C3%ADn_Guerrero_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza Ormaza, D. A., & Mendoza Párraga, J. A. (2024). *El clima laboral y su incidencia en la productividad empresarial de la avícola MÍA*. [Tesis de pregrado, ESPAMMFL]. Repositorio institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/2405>

Mubarak Tapia, N. A. (2023). *Influencia del clima laboral en la productividad de los colaboradores del área de admisión de una universidad peruana privada en un entorno de trabajo virtual*. [Tesis de Pregrado, USIL]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13572>

Notarialnet. (2016). *Qué es Responsabilidad Laboral*. <https://notarialnet.com/blog/que-es-responsabilidad-laboral/>

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Redalyc*, 25.

Prana. (2020). *Tipos de recompensas para empleados*. <https://pranagroup.mx/blog/gratificacion-empresarial/tipos-de-recompensas-para-empleados-217/#:~:text=Una%20recompensa%20para%20tu%20personal,que%20le%20otorga%20tu%20organizaci%C3%B3n>.

Puruguay, C. (2019). El clima laboral y su influencia en la productividad del personal de FONDEPES Paita - Año 2019. *Tesis*. Universidad César vallejo, Piura. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35708>

Renteria Lujan, V. L. (2023). *Clima laboral en la productividad de los colaboradores de un hipermercado peruano de Sullana, 2023*. [Tesis de



Maestría, UCV]. Repositorio institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/134013>

Rodríguez Garcés, L. F. (2021). El clima laboral y su relación en la productividad de las organizaciones. *Lumen Gentium, Fundacion Universitaria Catolica*. <http://hdl.handle.net/20.500.12237/2199>

Rodríguez Vásquez, A. I., & Guillén Carrera, D. A. (2023). *Influencia del clima laboral en el desempeño y productividad de los trabajadores. [Tesis de pregrado, Universidad internacional SEK]*. Repositorio insitucional. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/5057>

Ronceros, D., & Prado, J. (2015). Barreras de la Comunicación en el Clima Organizacional de los Trabajadores Administrativos Nombrados de la Municipalidad Distrital de Santa María-Huaura. *Tesis*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1916/TF-04-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosas Medina, A. M., & Raime Rimayhuaman, L. M. (2024). *Clima laboral y productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024. [Tesis de Pregrado, Universidad Norbert Wiener]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11502>

Saire, X. (2017). Clima laboral y productividad en los trabajadores de la Empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016. *Tesis*. Universidad Autónoma del Perú, Lima.

Santamaría, J. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. *Tesis*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.



<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). Metodo de recolección de datos de unainvestigación. *Universidad Rafael Landivar,,* 1-21.
https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

Vallejo, A. D., & Lascano, L. F. (2021). Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria. *Tesis. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.*
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GT H.pdf>

Vergara, A., Callao, M., & Puican, V. (2021). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina.*
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1418/1958>

Workmeter. (2012). *Cómo medir la productividad del trabajador.*
<https://www.workmeter.com/blog/medir-productividad-trabajador/>

Wyse Travel Confederation . (5 de 11 de 2019). *El Ambiente Laboral en los Estados Unidos. Ace internacional:*
<https://aceinternational.com.do/2019/11/05/el-ambiente-laboral-en-los-estados-unidos/>



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2023

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESTADÍSTICA
P. General	O. General	H. General				
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023?	Determinar la relación del clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.	Si existe relación del clima laboral y la productividad de los trabajadores del Área del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023.	Clima laboral	Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • liderazgo • Trabajo en equipo 	Enfoque de investigación: Cuantitativo
				Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Salario • Crecimiento profesional 	Tipo De Investigación: Aplicada
				Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Seguridad 	Diseño De Investigación: No Experimental
P. Específicos	O. Específicos	H. Específicos				
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la cooperación y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023? • ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la recompensa y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023? • ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la responsabilidad y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la cooperación y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023 • Determinar la relación entre la recompensa y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023 • Determinar la relación entre la responsabilidad y la productividad de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa positiva la cooperación y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023 • Existe relación significativa positiva la recompensa y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023 • Existe relación significativa positiva la responsabilidad y la productividad en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2023 	Productividad	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de recursos • Cumplimiento de tareas 	Nivel De Investigación Correlacional
				Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Logros • Formación • Capacitación 	Población 90 trabajadores del área de Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno Muestra: 73 trabajadores.
				Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Satisfacción • reconocimiento 	Técnicas e instrumento: Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.



MATRIZ DE DATOS

N	Clima laboral																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	2	3	3	5	4	2	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2	3	2	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2
3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
4	5	2	2	5	4	2	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3
5	4	2	3	4	3	4	1	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	2
6	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
7	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
8	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	2
9	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
10	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
11	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	4	2	2	3	2	2	3	2
12	4	5	3	3	4	3	2	3	2	4	2	5	4	4	5	3	5	3
13	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
14	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	2
15	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
16	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2
17	3	4	3	3	3	4	1	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
18	3	1	3	4	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2
19	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
20	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	2
21	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
22	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2
23	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
24	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
26	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	5	2	4	3
27	5	2	2	5	4	2	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3
28	3	1	4	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
29	3	1	3	4	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2
30	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
31	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
32	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
33	3	4	3	2	5	4	2	3	1	4	3	4	3	5	3	2	3	2
34	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
35	3	1	4	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
36	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
37	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
38	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
39	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2
40	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2



41	3	1	3	4	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2
42	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
43	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	2
44	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
45	3	4	3	2	5	4	2	3	1	4	3	4	3	5	3	2	3	2
46	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
47	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2
48	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
49	3	1	3	4	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2
50	3	1	4	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
51	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
52	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
53	3	1	4	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
54	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
55	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
56	3	1	3	4	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2
57	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
58	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	4	2	2	3	2	2	3	2
59	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	4	2	2	3	2	2	3	2
60	3	4	3	2	5	4	2	3	1	4	3	4	3	5	3	2	3	2
61	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4
62	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
63	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
64	3	3	1	4	4	2	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3
65	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
66	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2
67	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
68	3	1	4	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
69	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
70	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	2
71	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	3	1	4	3
72	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
73	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4



Productividad																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	2	4
4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	4
2	3	3	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1
3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	4
2	1	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	1	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	4
4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	4
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	4
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
3	4	3	2	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	4
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	4
2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	4
2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	4
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	4



4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	4
3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	4
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	4
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1
2	3	3	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1
3	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	4
3	2	4	3	3	2	4	3	4	1	4	4	4	4	3	4	3	2	1	3	3	2	2	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	4
2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	4
4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	4
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	4



INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO SOBRE CLIMA LABORAL

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

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

Cooperación	1	2	3	4	5
¿Usted considera que recibe buena orientación para realizar sus tareas por parte de su jefe?					
¿Usted considera que su jefe se involucra y apoya cuando se presenta un problema específico?					
¿Usted considera que su jefe se interesa en sus objetivos personales y/o profesionales?					
¿Usted pide apoyo con confianza a sus compañeros cuando no puede resolver un problema?					
¿Usted se comunica con facilidad con sus compañeros de trabajo?					
¿Usted apoya a sus compañeros si estos requieren su ayuda?					
Recompensa					
¿Usted considera que su salario es ideal acorde a las tareas que realiza?					
¿Usted considera que su jefe se involucra y apoya cuando se presenta un problema específico?					
¿Usted está conforme con el pago de sus horas extras?					
¿Usted considera que aprende constantemente en su trabajo?					
¿Usted considera que podría ser promovido en su centro de trabajo?					
¿Usted considera importante su trabajo para cumplir con los objetivos de la organización?					
Responsabilidad					
¿Usted considera que sus superiores le dan confianza para tomar ciertas decisiones al realizar su trabajo?					
¿Usted realiza ciertas tareas sin necesidad de consultar a sus superiores?					
¿Usted puede trabajar sin necesidad de un control permanente?					
¿Usted cuenta con todos los implementos de seguridad para realizar su trabajo?					
¿Usted conoce las normas de seguridad de su centro laboral?					
¿Usted recibe capacitaciones de seguridad por parte de su organización?					

Nota: Adaptado de: (Saire, 2017)



INSTRUMENTO SOBRE PRODUCTIVIDAD

Estimado trabajador(a): En el siguiente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre el **NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2023**. La intención es conocer su opinión personal acerca de cada una de ellas, esperamos su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Lea con cuidado y marque con (X) una sola alternativa por cada enunciado según la leyenda. Las respuestas serán reservadas y tienen carácter confidencial. A continuación, se indica el valor de cada uno de los enunciados.

GRADO	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
A	ESCASAMENTE	1
B	A VECES	2
C	GENERALMENTE	3
D	SIEMPRE	4

EFICIENCIA	1	2	3	4
Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en su Gerencia				
En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad				
Cumple con sus tareas de acuerdo a lo designado a su servicio				
Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en el sector público				
Se fomenta la mejora de productividad de su unidad de trabajo				
En su unidad de trabajo se reconoce cuando los trabajadores son productivos				
Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas				
Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución				
Usted mide sus tiempos para realizar un determinado trabajo				
Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo adecuadamente				
EFFECTIVIDAD				
¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?				
¿Usted ha realizado estudios relacionados al área en el que se desempeña?				
¿Usted se ha especializado en el área que desempeña?				
¿Usted recibe instrucciones adecuadas para desarrollar su trabajo?				
¿Usted recibe capacitaciones en su centro laboral?				
¿Usted recibe capacitaciones relacionados propiamente a su trabajo en su centro laboral?				
EFICACIA				
Siente que el usuario se va satisfecho con el servicio recibido en la institución.				
Percibe que el tiempo brindado a cada usuario es el adecuado				
Usted recibe reconocimientos emotivos o materiales por parte de sus superiores				
Realiza algún tipo de ayuda adicional para orientar al usuario sobre su consulta y/o trabajo.				
Ha percibido reclamos después de la atención por parte del usuario				



Usted está satisfecho con las funciones que realiza en su centro laboral				
Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo				
Le agrada saber que su producción es de buena calidad				

Nota: Adaptado de: (Herrera, 2021)



VALIDEZ DE INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
TÍTULO DE TESIS: CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2023

REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: *Enrique G. Apaza Chirinos*
- PROFESIÓN : *Licenciado en Administraciones*
- CARGO ACTUAL: *Docente*
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor en Administraciones*

I. ASPECTO DE VALIDACIÓN

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

Fuente:

II. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

III. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) *0.80*

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: *19 de junio 2024*

Firma del experto
DNI N° *02413103*
N° celular: *975809091*



EVIDENCIAS DE RECOJO DE DATOS

	Clima laboral																	
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	2	3	3	5	4	2	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2	3	2	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2
3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
4	5	2	2	5	4	2	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3
5	4	2	3	4	3	4	1	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	2
6	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
7	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
8	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	2
9	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
10	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
11	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	4	2	2	3	2	2	3	2
12	4	5	3	3	4	3	2	3	2	4	2	5	4	4	5	3	5	3
13	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
14	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	2
15	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
16	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2
17	3	4	3	3	3	4	1	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
18	3	1	3	4	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2
19	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
20	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	2
21	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
22	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2
23	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
24	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
26	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	5	2	4	3
27	5	2	2	5	4	2	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3
28	3	1	4	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
29	3	1	3	4	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2
30	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
31	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
32	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
33	3	4	3	2	5	4	2	3	1	4	3	4	3	5	3	2	3	2
34	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
35	3	1	4	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
36	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
37	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
38	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
39	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2



40	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
41	3	1	3	4	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2
42	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
43	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	2
44	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
45	3	4	3	2	5	4	2	3	1	4	3	4	3	5	3	2	3	2
46	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
47	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2
48	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
49	3	1	3	4	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2
50	3	1	4	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
51	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
52	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
53	3	1	4	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
54	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
55	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4
56	3	1	3	4	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2
57	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
58	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	4	2	2	3	2	2	3	2
59	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	4	2	2	3	2	2	3	2
60	3	4	3	2	5	4	2	3	1	4	3	4	3	5	3	2	3	2
61	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4
62	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
63	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
64	3	3	1	4	4	2	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3
65	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
66	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2
67	3	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	2
68	3	1	4	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
69	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
70	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	2
71	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	3	1	4	3
72	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3
73	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4



Productividad																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	2	4
4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	4
2	3	3	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1
3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	4
2	1	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	1	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	4
4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	4
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	4
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
3	4	3	2	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	4
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	4



4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	4
3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	4
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	4
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1
2	3	3	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1
3	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	4
3	2	4	3	3	2	4	3	4	1	4	4	4	4	3	4	3	2	1	3	3	2	2	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	4
2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	4
4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	4
4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	4



Validez Del Instrumento

ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

TÍTULO DE TESIS: CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2023

REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: *Enrique G. Apaza Virrués*
- PROFESIÓN : *Licenciado en Administración*
- CARGO ACTUAL: *Decente*
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor en Administración*

I. ASPECTO DE VALIDACIÓN

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

Fuente:


II. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

III. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: *19 de junio 2024*


 Firma del experto
 DNI N° *02413103*
 N° celular: *975809091*



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 21-11-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Jose Paul Paye Rodriguez
Dirección: Sr. Precisores N° 224 - Puno
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73878096
Teléfono: 983260984 email: jollrodriguez112@gmail.com

Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas
Escuela Profesional o Mención: Administración y Marketing
Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Administración y Marketing
Asesor: Dr. Robbins Flores Aguilar

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: clima laboral y la Productividad de los trabajadores del Área de Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Puno -2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): clima laboral, trabajo en equipo, motivación

¿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, entré 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: Administración Pública (S909-UNFSEI)

Firma de Autor



huella digital

21-11-2024

Fecha