

MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025

 TESIS DE PREGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::13016:543682116

Fecha de entrega

30 dic 2025, 21:38 GMT-5

Fecha de descarga

5 ene 2026, 16:18 GMT-5

Nombre del archivo

T036_71046673_T.docx

Tamaño del archivo

20.2 MB

96 páginas

16.816 palabras

100.764 caracteres




20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 19%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 19% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-11-25	4%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-11-22	2%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-05	2%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-10-28	1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-31	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-05-20	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-10-24	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-23	<1%
9	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-09	<1%
11	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%

12	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-06-01	<1%
13	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-31	<1%
14	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-07-31	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Hispanoamericana on 2025-11-10	<1%
17	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-06-01	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-06-01	<1%
20	Internet	hdl.handle.net	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-05-16	<1%
22	Internet	distancia.udh.edu.pe	<1%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2025-11-20	<1%
24	Internet	repositorio.utc.edu.ec	<1%
25	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-31	<1%

26	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-11-13	<1%
27	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
28	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Federico Villarreal on 2024-08-16	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-11-26	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-10-30	<1%
31	Publicación	Erika Yaneth Valle-Zavala, Irma Leticia García-Treviño, Miguel Ángel Medina-Alvar...	<1%
32	Internet	biblioteca.ciencialatina.org	<1%
33	Publicación	Ruiz Challapa, Wendy Rosmery. "Clima organizacional y desempeño laboral del p...	<1%
34	Internet	repositorio.uancv.edu.pe	<1%
35	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-11-28	<1%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco on 2025-12-10	<1%
37	Trabajos del estudiante	Universidad Femenina del Sagrado Corazón on 2025-10-17	<1%
38	Trabajos del estudiante	Universidad Ricardo Palma on 2024-08-30	<1%
39	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-07-18	<1%

40	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-09-22	<1%
41	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
42	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2025-08-10	<1%
43	Publicación	Trujillo Mamani, Grover Eyden. "Manejo de herramientas digitales en investigaci...	<1%
44	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-11-05	<1%
45	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Cajamarca on 2025-12-27	<1%
46	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-09-10	<1%
47	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-04-20	<1%
48	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-11-08	<1%
49	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-09	<1%
50	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-10	<1%
51	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
52	Publicación	Choquejahua Olivera, Lizbet. "Clima organizacional y su relación con el desempe...	<1%
53	Publicación	Quenta Yupanqui, Maria Isabel. "Cultura organizacional y bienestar laboral de los...	<1%

54	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-11-08	<1%
55	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2025-11-22	<1%
56	Internet	1library.co	<1%
57	Publicación	Cruz Figueroa, Monica Yadira. "Un análisis de factores individuales que afectan la...	<1%
58	Publicación	Guillermo B. Willis, Hugo Carretero-Dios, Rosa Rodríguez-Bailón, Katerina Petkan...	<1%
59	Publicación	Gustavo Adolfo González Cáceres. "Los Factores Motivacionales y el Desempeño L...	<1%
60	Publicación	Hinojosa Mamani, Jhonatan. "Influencia de la inteligencia artificial en la elaboraci...	<1%
61	Publicación	Mamani Castro, Thania Guisela. "Relación entre la cultura organizacional y el pro...	<1%
62	Publicación	Requena Morales, Jaqueline Melisa. "Relación entre el clima organizacional y el d...	<1%
63	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-09-04	<1%
64	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-11-17	<1%
65	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-07-18	<1%
66	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-09	<1%
67	Trabajos del estudiante	Universidad Continental on 2023-11-13	<1%

68	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
69	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
70	Internet	worldwidescience.org	<1%

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO,
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**



**CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA**

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO,
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:


Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°339-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 21 de noviembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 11793, presentado por **MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**.

CONSIDERANDO:

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

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

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, en virtud de los considerandos expuestos.

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

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

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

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes, 24 de noviembre de 2025
- * Hora : 11:00 a.m

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

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

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



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DECANATO
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 445-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de agosto 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-5837** de fecha 21 de julio de 2025, del **Bach. MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**.

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) **Bach. MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

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

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** a la **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuancá
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 237-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 20 de junio 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU- 3082** de fecha 12 de mayo del 2025, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) **Bach. MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**.

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

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

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía, corroboró la propuesta del ASESOR **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** a la **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

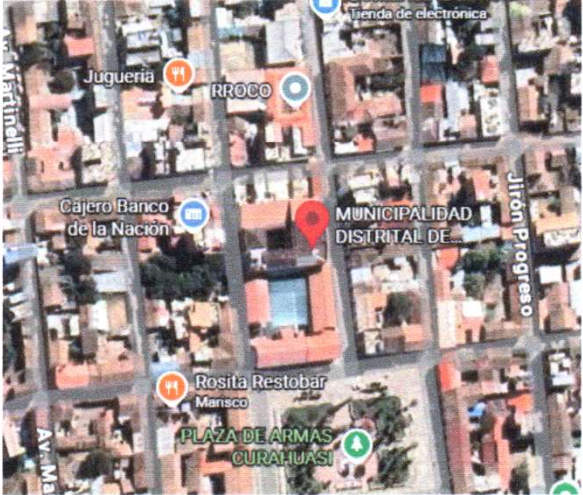
.....
Dr. Benigno Callata Quispe
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- BCQ/

Metadatos complementarios - UANCV



TITULO TESIS	
CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71046673
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-4730-1862
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324434
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9783-7733
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215

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: Apurímac Provincia: Abancay Distrito: Curahuasi Longitud: -72.696079 Latitud: -13.541144</p> <p>https://maps.app.goo.gl/VP4JH5XG2vBBywNc8</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2025 - Julio 2025
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 - Librería	<p>Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
 NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 DIRECCIÓN
 UNIDAD DE
 INVESTIGACIÓN
 Dr. Roberto Paye Colquhuan
 DIRECTOR
 UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo **MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUE** identificado con DNI Nro. **71046673** en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERIA Y GASTRONOMIA

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

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025

Asesorado por: **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**

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 02 de DICIEMBRE del 2025


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA



Huella

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, quienes con su esfuerzo y sacrificio me apoyaron económicamente a lo largo de mis estudios universitarios.

A mi asesora, por su guía constante, y a mis gatos por estar junto a mí en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad y a todos los docentes que contribuyeron a mi formación profesional.

En especial, a mi asesora de tesis, Dra. Rosario, por su paciencia, compromiso y valiosas sugerencias durante todo este proceso.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ix

AGRADECIMIENTO X

ÍNDICE DE TABLASxiv

ÍNDICE DE FIGURAS.....xv

RESUMENxvi

ABSTRACT.....xvii

INTRODUCCIÓN xviii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema..... 19

1.2. Delimitación de la investigación.....20

1.2.1. Delimitación espacial.....20

1.2.2. Delimitación social20

1.2.3. Delimitación temporal21

1.3. Formulación del problema21

1.4. Justificación del estudio21

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....23

2.2. Objetivos específicos23

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	24
3.2. Bases teóricas.....	30
3.3. Marco conceptual.....	58

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general.....	61
4.2. Hipótesis específica.....	61
4.3. Variables.....	61
4.4. Operacionalización de variables.....	62

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación.....	63
5.2. Método aplicado a la investigación.....	63
5.3. Tipo de investigación.....	63
5.4. Nivel de investigación.....	64
5.5. Diseño de investigación.....	64
5.6. Población y muestra.....	64
3.6.1. Población.....	64
3.6.2. Muestra.....	65

5.7. Técnicas e instrumentos.....	65
3.7.1. Técnica.....	65
3.7.2. Instrumento.....	65
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	65
3.8.1. Confiabilidad.....	66
3.8.2. Validez.....	66
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....	66
5.10. Contrastación de hipótesis.....	67
CAPÍTULO VI	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
6.1. Presentación de resultados.....	71
6.2. Discusión de resultados.....	78
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS.....	82
ANEXOS.....	87
Matriz de consistencia.....	88
Matriz de datos.....	90
Instrumento.....	91
Validez de instrumento.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	62
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento	66
Tabla 3. Contraste de la hipótesis general	67
Tabla 4. Contraste de la hipótesis específica 1	68
Tabla 5. Contraste de la hipótesis específica 2	69
Tabla 6. Contraste de la hipótesis específica 3	70
Tabla 7. Prueba de normalidad	71
Tabla 8. Baremo de correlación de Rho.....	72
Tabla 9. Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.....	72
Tabla 10. Relación entre el bienestar organizacional y el desempeño laboral	74
Tabla 11. Relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral	75
Tabla 12. Relación entre la colaboración interdepartamental y el desempeño laboral.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.....	73
Figura 2. Diagrama de dispersión entre el bienestar organizacional y el desempeño laboral	74
Figura 3. Diagrama de dispersión entre el identidad organizacional y el desempeño laboral....	76
Figura 4. Diagrama de dispersión entre el colaboración interdepartamental y el desempeño laboral	77

RESUMEN

Este estudio titulado "Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025", tuvo como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en dicha institución. Para ello, se aplicó una metodología con enfoque cuantitativo se trabajó con una muestra de 70 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario. La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.730, lo que evidenció una consistencia interna aceptable. En cuanto a los resultados estadísticos, se identificó una correlación sustancial entre las variables (Rho de 0.723 y un p-valor de 0.000). Este resultado revela que cuando la cultura organizacional es sólida y está bien estructurada, los trabajadores tienden a desempeñarse con mayor compromiso, eficacia y responsabilidad. Por ende, se concluyó que la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

Palabras clave: Cultura organizacional, desempeño laboral

ABSTRACT

3 This study, titled “Organizational Culture and Work Performance in the District Municipality of Curahuasi, 2025,” had the general objective of determining the relationship between organizational culture and work performance in said institution. A quantitative approach was applied, working with a sample of 70 employees who responded to a questionnaire. The reliability of the instrument was assessed using Cronbach’s Alpha coefficient, which yielded a value of 0.730, indicating acceptable internal consistency. Regarding the statistical results, a significant correlation was identified between the variables (Spearman’s rho = 0.723, p-value = 0.000). This result indicates that when the organizational culture is solid and well-structured, employees tend to perform with greater commitment, efficiency, and responsibility. Therefore, it was concluded that organizational culture is directly related to the work performance of employees in the District Municipality of Curahuasi, 2025.

44 *Keywords:* Organizational culture, work performance

INTRODUCCIÓN

La administración pública, más allá de los procedimientos normativos o los presupuestos anuales, se sostiene sobre un componente muchas veces ignorado: las personas que la conforman y la cultura que ellas mismas construyen y reproducen. En los gobiernos locales, como la Municipalidad Distrital de Curahuasi, esta cultura organizacional no es simplemente un conjunto de principios abstractos, sino un factor decisivo que influye, de forma directa o indirecta, en la calidad del trabajo que se realiza a diario. Entender cómo se relaciona esta cultura interna con el desempeño laboral de los trabajadores es, por tanto, un paso necesario si se busca una gestión pública más eficiente, humana y coherente con las necesidades del ciudadano. No obstante, este tipo de relaciones no siempre son fáciles de identificar. Requieren ser observadas con cuidado, analizadas con método y, sobre todo, comprendidas desde el contexto donde surgen.

El desarrollo de este estudio se organiza en seis capítulos. En el capítulo I se presenta el problema de investigación. El capítulo II aborda los objetivos que guían el trabajo. El capítulo III corresponde al marco teórico referencial, donde se sistematizan antecedentes relevantes, se desarrollan las bases teóricas y se aclaran los conceptos clave utilizados a lo largo del documento. A continuación, el capítulo IV se centra en las hipótesis, así como en la descripción detallada de las variables, sus dimensiones e indicadores mediante una tabla de operacionalización. El capítulo V describe el procedimiento metodológico adoptado. Finalmente, el capítulo VI expone los resultados obtenidos, acompañados de su respectiva discusión, integrando los hallazgos del trabajo de campo con los aportes teóricos y empíricos de estudios anteriores. La tesis concluye con un apartado de conclusiones y recomendaciones. Se incluyen además las referencias bibliográficas empleadas y los anexos que complementan el trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

23 En el contexto latinoamericano, la cultura organizacional ha sido reconocida como un elemento esencial para mejorar el desempeño laboral, especialmente dentro de las instituciones públicas. En diversos países de la región, se ha identificado que organizaciones con culturas sólidas, basadas en la colaboración, la ética y el compromiso con el servicio público, tienden a mostrar mayores niveles de productividad y satisfacción laboral. Sin embargo, también persisten desafíos comunes, como la resistencia al cambio, la fragmentación interna y la influencia de prácticas informales que debilitan los esfuerzos institucionales. Estas experiencias evidencian que fortalecer la cultura organizacional no solo impulsa el rendimiento individual y colectivo, sino que también contribuye a construir instituciones más cercanas a las necesidades sociales y más capaces de responder eficazmente a los desafíos contemporáneos (González et al., 2021).

1 3 En el caso de Perú, la cultura organizacional se ha vuelto un factor clave dentro de los esfuerzos por mejorar la gestión pública en todos sus niveles. A pesar de avances en algunos sectores, persisten prácticas tradicionales que limitan la capacidad de respuesta de las instituciones frente a las demandas ciudadanas. Muchas organizaciones públicas enfrentan todavía desafíos como la falta de integración entre equipos, la escasa motivación laboral y la resistencia a nuevas formas de trabajo colaborativo. En este escenario, fortalecer una cultura

1 organizacional que promueva la innovación, el respeto mutuo y el compromiso con la calidad del servicio aparece como una condición indispensable para alcanzar un desempeño laboral más eficiente (Laoyza et al., 2023).

36 A nivel local, en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, la dinámica organizacional juega un papel crucial en el desempeño diario de sus colaboradores. La forma en que se comparten los valores, se ejercen los liderazgos y se toman decisiones internas impacta de manera directa en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía. En un contexto donde los recursos humanos son limitados y las expectativas de la población son crecientes, 61 consolidar una cultura organizacional que promueva la responsabilidad, la colaboración y la orientación a resultados resulta fundamental. Abordar esta temática permitirá no solo identificar las fortalezas y debilidades del entorno institucional.

29 1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, ubicada en la provincia de Abancay, departamento de Apurímac. Este espacio fue elegido porque concentra las dinámicas administrativas y operativas propias de una institución pública local, permitiendo observar de forma directa la interacción entre los trabajadores y su entorno organizacional.

1 1.2.2. Delimitación social

La población objetivo estuvo conformada por los trabajadores de dicha municipalidad, incluyendo personal de diversas áreas como administración, limpieza, seguridad ciudadana, servicios públicos y gestión. Se consideró tanto a los empleados con mayor antigüedad como a los más recientes, lo cual ayudó a recoger percepciones variadas sobre la cultura organizacional.

1.2.3. Delimitación temporal

El estudio se llevó a cabo en un periodo comprendido entre el 19 de junio y el 18 de julio del presente año. Ese mes fue clave para la recolección de datos, ya que coincidió con un momento de relativa estabilidad institucional que facilitó el acceso a los trabajadores.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el bienestar organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la colaboración interdepartamental y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025?

1.4. Justificación del estudio

El estudio de la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral cobra relevancia teórica al permitir una comprensión más profunda de los factores internos que condicionan la eficiencia y el compromiso de los trabajadores en el sector público. La cultura organizacional, entendida como el conjunto de valores, normas y prácticas compartidas, no solo configura las dinámicas internas, sino que también moldea los resultados laborales y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Desde un enfoque práctico, esta investigación busca proporcionar a la Municipalidad Distrital de Curahuasi información concreta sobre cómo su cultura organizacional impacta en el desempeño de sus trabajadores. Los resultados permitirán identificar fortalezas y áreas de mejora dentro de la dinámica institucional, ofreciendo bases sólidas para diseñar estrategias de intervención que fomenten un ambiente laboral más colaborativo, eficiente y resiliente. De este modo, no solo se potenciará el rendimiento individual y colectivo, sino que también se fortalecerá la capacidad de respuesta de la municipalidad frente a las demandas de la ciudadanía.

Metodológicamente, el estudio adoptó un enfoque cuantitativo, permitiendo medir de manera objetiva la percepción de los trabajadores respecto a la cultura organizacional y su desempeño laboral. Se usó un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, adecuado para analizar la relación entre ambas variables en un momento determinado, sin manipularlas deliberadamente.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el bienestar organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.
- Analizar la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.
- Identificar la relación entre la colaboración interdepartamental y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

9 Moreno (2020) en su tesis “Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019”. La investigación tuvo como propósito identificar el principal factor mediante el cual la cultura organizacional influye en el desempeño laboral del personal operativo. Se desarrolló a partir de un enfoque mixto, empleando una metodología descriptiva, con uso de encuestas sustentadas en el cuestionario W.E.N.S. y complementada con análisis cualitativo. Entre los principales hallazgos destaca que el 54 % del personal operativo evidenció bajos niveles de satisfacción y moral, 24 % mostró deficiencias en la comunicación, y solo el 30 % presentó una actitud favorable al cambio, lo que revela un impacto significativo de la cultura organizacional en la calidad de las funciones ejecutadas. La conclusión subraya que el modelo jerárquico y autoritario de la empresa, típico de estructuras familiares, limita la participación, el empoderamiento y el compromiso del personal, especialmente en niveles operativos.

24
1
30 Holguin (2023) en su tesis “Cultura organizacional y desempeño laboral en el área de talento humano del centro de especialidades iess del Cantón Daule”. La investigación tuvo como finalidad analizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. El estudio se desarrolló con un enfoque mixto, utilizando encuestas y entrevistas dirigidas a una muestra de 48 trabajadores seleccionados de una población de 112. Entre los principales

resultados estadísticos, se identificó un nivel medio de desempeño laboral en un 45 % de los encuestados y una gestión organizacional percibida como poco eficiente (0.38 % en indicadores clave), reflejando deficiencias en la planificación y el control interno. La conclusión principal fue que la ausencia de un plan estratégico claro y la débil implementación del control interno afectan negativamente la cultura organizacional.

17 Macías (2021) en su estudio “Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa asiservy s.a. de la ciudad de Manta”. La investigación tuvo como finalidad analizar cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Para lograrlo, se aplicó un enfoque cualitativo, utilizando entrevistas a 222 empleados sobre un total de 526. Los resultados revelan una serie de deficiencias, principalmente relacionadas con la desmotivación, la ausencia de incentivos y la falta de una planificación comunicacional eficaz. En lo estadístico, se observó que el 50,45 % de los encuestados tiene contrato ocasional, el 69,37 % lleva entre 6 a 10 años en la empresa y el 62,61 % está casado, lo que ayudó a perfilar el entorno laboral. Se concluye que la cultura organizacional presenta debilidades que afectan directamente la productividad, lo que evidencia una urgente necesidad de fortalecer la comunicación.

1 Zavala (2022) en su estudio “Cultura organizacional y desempeño laboral: caso empresa Sky Water, cantón Olmedo”. El estudio tuvo como propósito principal determinar la cultura organizacional y el desempeño laboral, utilizando un enfoque mixto, la población estuvo compuesta por los 9 trabajadores de la empresa, aplicándose una encuesta como instrumento de recolección de datos. Entre los hallazgos más relevantes, se identificó que el 100% de los encuestados desconocen los indicadores de desempeño laboral y no se realiza evaluación alguna del rendimiento; además, aunque todos perciben un clima organizacional favorable, el 56% considera que su labor no es reconocida adecuadamente. Como conclusión,

se evidencia que la ausencia de una filosofía empresarial clara, junto con deficiencias administrativas, limitan el desarrollo organizacional.

1 Marcillo (2021) en su tesis “Cultura organizacional y desempeño laboral en el sector ferretero de la ciudad de Jipijapa”. El estudio tuvo como propósito determinar cómo incide la cultura organizacional en el desempeño laboral de los empleados. La metodología fue de enfoque descriptivo-exploratorio, con encuestas aplicadas a 141 empleados y entrevistas a 5 gerentes. En cuanto a los resultados estadísticos, se encontró que un 63% de los empleados consideró su desempeño como "normal", mientras que el 62% opinó que la cultura organizacional influye positivamente en las ventas; además, un 67% afirmó que dicha cultura ha contribuido a incrementar las ventas en un buen porcentaje. La conclusión señala que, aunque el desempeño laboral fue percibido como adecuado, la falta de una cultura organizacional sólida representa una debilidad para el crecimiento sostenido del sector.

1 3.1.2. A nivel nacional

1 Garcilazo (2021) en su estudio “Cultura organizacional y desempeño laboral en la Clínica Ñahui, Lima-Perú 2021”. La investigación tuvo como propósito identificar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral. Se aplicó un enfoque cuantitativo, no experimental usando encuestas a 14 trabajadores de la sede Comas y mediante la prueba Rho de Spearman se halló una correlación significativa entre las variables ($r = 0.818$), evidenciando que una cultura organizacional fortalecida se vincula directamente con un mejor rendimiento laboral. En conclusión, la presencia de una cultura organizacional sólida favorece el clima laboral, la responsabilidad y el liderazgo, generando impactos positivos en la atención brindada por la institución

22 Baldeón (2023) en su tesis “Cultura organizacional y desempeño laboral de los asesores de clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco–periodo 2023”. El propósito del

27

estudio fue determinar en qué medida la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los asesores de clientes. Para ello, se desarrolló una investigación aplicada, de nivel correlacional y enfoque cualitativo, tomando como muestra a 18 personas (17 asesores y 1 gerente). Se emplearon encuestas y entrevistas como técnicas de recolección de datos. El análisis estadístico arrojó un coeficiente de Rho de Spearman de 0.600, lo que evidencia una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables ($p < 0.05$). La conclusión principal fue que una cultura organizacional fortalecida mejora considerablemente el desempeño de los asesores.

Gomez (2021) en su tesis “Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de Starbucks zona sur, Lima – 2019”. El estudio tuvo como propósito principal determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas a una muestra censal de 36 trabajadores. Los resultados, procesados mediante la prueba de correlación de Pearson, revelaron una relación positiva y significativa entre ambas variables ($r=0.690$, $p<0.05$). En conclusión, se afirma que existe una asociación sólida entre la cultura interna de la empresa y el desempeño de su personal, destacando la necesidad de reforzar los valores, normas y canales comunicativos para elevar los niveles de productividad y satisfacción laboral.

Galvez y Miguel (2024) en su investigación “Cultura organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la consultora CPELSC - Huancayo, 2022. Tuvo como propósito analizar cómo la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de sus colaboradores. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, se aplicaron cuestionarios validados a 44 trabajadores, utilizando instrumentos de Denison (2021) y Flores (2017). En cuanto a los hallazgos principales vinculados al objetivo general, se determinó que existe una relación directa entre ambas variables, respaldada por un coeficiente de correlación de Pearson de $r =$

0,334 y una significancia de $p = 0,030$. En conclusión, fortalecer la cultura organizacional podría potenciar el rendimiento laboral de los trabajadores en contextos similares

1 Ortiz et al. (2021) en su artículo “Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes”. El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes durante el año 2019. Se empleó un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas a una muestra de 60 colaboradores. El análisis estadístico mediante la prueba de chi cuadrado arrojó un valor de $X^2 = 9,600$ con un nivel de significancia de $p = 0,002$. En consecuencia, se concluyó que una cultura organizacional sólida contribuye de manera directa a mejorar la percepción de bienestar laboral, reforzando aspectos clave como el desarrollo en el trabajo, la relación con los superiores y el ambiente organizacional.

28 Conislla (2024) en su tesis “Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima 2021”. El objetivo de esta investigación fue establecer si existe una relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores. El estudio fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, utilizando una muestra censal de 269 empleados, a quienes se les aplicaron cuestionarios. En cuanto a los resultados, se determinó una correlación positiva significativa, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.754 y una significancia de 0.000. En conclusión, se evidenció que fortalecer aspectos como la comunicación, participación y apertura al cambio dentro de la institución impacta favorablemente en la productividad y compromiso de los colaboradores.

14 Poma (2023) en su investigación “Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa JCH Construcciones Generales S.A.C., Villa María del Triunfo – 2018”. La investigación tuvo como finalidad determinar el vínculo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Se optó por un estudio básico, con diseño no

5 experimental; se trabajó con una muestra de 30 empleados. Se aplicaron encuestas. En cuanto a los resultados, el análisis con el coeficiente Rho de Spearman reveló una correlación significativa de 0.727 ($p=0.000$), lo que demuestra que, a mejor cultura en la empresa, mayor será el rendimiento del personal. La conclusión reafirma esta relación, subrayando que el fortalecimiento de la cultura interna puede traducirse en mejoras tangibles en el desempeño del equipo.

10 3.1.3. A nivel local o regional

35 Choquejahuá et al. (2023) en su artículo “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada San Carlos 2020”. El estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Se aplicó un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas en una muestra de 92 trabajadores. Los resultados evidenciaron una correlación positiva muy alta entre ambas variables, con un coeficiente de Pearson $r = 0.968$ y un valor de significancia $p = 0.000$, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa. En conclusión, se demostró que un entorno organizacional favorable incide directamente en un mejor rendimiento del personal.

37 Ajalli (2023) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022”. El estudio se propuso identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Para lograrlo, se aplicó una metodología de tipo observacional, prospectiva, transversal y analítica, con una muestra intencionada de 70 trabajadores de un total de 170, utilizando encuestas como técnica de recolección de datos. En cuanto a los resultados relacionados con el objetivo general, se encontró una correlación significativa, con un valor de significancia de 0.048 y una correlación positiva de 0.686. La conclusión general reafirma que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las empresas analizadas.

33 Ruiz (2023) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional Agraria Puno en el periodo post confinamiento del Covid-19”. La investigación tuvo como propósito identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Se aplicó un enfoque cuantitativo, la muestra fue de 83 empleados. A través de la prueba Rho de Spearman, los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación de $Rho = 0.074$ y un valor de significancia $p = 0.504$, lo que indica la inexistencia de una relación significativa entre ambas variables. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional no guarda relación estadísticamente relevante con el desempeño laboral en este contexto institucional específico.

1 3.2. Bases teóricas

3.2.1. Cultura organizacional

La cultura organizacional constituye el entramado de valores, creencias, normas y formas de interacción que otorgan identidad a una institución y orientan las conductas de sus miembros. No es simplemente un conjunto de reglas escritas; es el tejido invisible que moldea actitudes, legitima prácticas y refuerza determinadas formas de actuar dentro de un entorno colectivo. En el contexto de una municipalidad, la cultura organizacional representa el vínculo esencial entre los servidores públicos y los principios que rigen su actuar frente a la comunidad, marcando la diferencia entre una administración meramente funcional y una institución que inspira confianza y compromiso ciudadano (Calderón et al., 2022).

De acuerdo con Calderón et al. (2022) las tipologías de la cultura organizacional comprenden:

1. Cultura clan:

La cultura clan se caracteriza por un ambiente laboral similar al de una gran familia. Predomina un fuerte sentido de comunidad, pertenencia y apoyo mutuo. La organización pone

énfasis en el desarrollo personal de los empleados, la participación colectiva y la comunicación abierta. El liderazgo es facilitador y orientado al bienestar del equipo, funcionando más como mentor o guía que como figura autoritaria. Este tipo de cultura es común en organizaciones que valoran las relaciones humanas por encima de los resultados inmediatos, priorizando la lealtad, la cooperación y la armonía interna.

2. Cultura adhocrática:

La cultura adhocrática está orientada a la innovación, la creatividad y la toma de riesgos. Aquí, lo más valorado es la capacidad de adaptarse rápidamente al cambio y generar nuevas ideas. Se promueve la autonomía, la experimentación y la iniciativa individual. El liderazgo suele ser visionario y emprendedor, guiando a la organización hacia territorios desconocidos o emergentes. Este tipo de cultura es frecuente en sectores tecnológicos o creativos, donde la flexibilidad y la innovación son fundamentales para la competitividad.

3. Cultura de mercado:

En este modelo cultural, el foco está puesto en los resultados, la competitividad y la eficiencia. La organización funciona con una lógica orientada al logro de objetivos concretos, al rendimiento medible y a la conquista de cuotas de mercado. El liderazgo es directivo y exigente, enfocado en alcanzar metas y mejorar continuamente los indicadores de desempeño. Aunque puede generar altos niveles de productividad, esta cultura también puede aumentar la presión sobre los empleados si no se acompaña de mecanismos de reconocimiento y soporte.

4. Cultura jerárquica:

La cultura jerárquica se basa en la estructura, el orden y el control. Se prioriza la estandarización de procesos, el cumplimiento de normas y la claridad en los roles. El liderazgo tiende a ser formal y orientado a la supervisión, buscando mantener la estabilidad operativa y la eficiencia administrativa. Este tipo de cultura es común en organizaciones públicas o grandes

corporaciones donde la predictibilidad y la uniformidad son esenciales para el funcionamiento interno.

56 Calderón et al. (2022) menciona algunas de las herramientas reconocidas para medir la cultura organizacional:

1. Denison Organizational Culture Survey (DOCS):

Diseñado por Daniel Denison, este instrumento se basa en cuatro dimensiones clave: participación, consistencia, adaptabilidad y misión. El enfoque de Denison vincula directamente la cultura organizacional con el rendimiento empresarial, permitiendo evaluar hasta qué punto los valores y prácticas internas favorecen el éxito sostenido. Es ampliamente utilizado en organizaciones que desean alinear su cultura con objetivos estratégicos específicos.

2. Organizational Culture Inventory (OCI):

El OCI, desarrollado por Robert A. Cooke y J. Clayton Lafferty, mide los estilos de pensamiento y comportamiento predominantes dentro de una organización. Evalúa la cultura en función de tres tipos de normas: constructivas, pasivas/defensivas y agresivas/defensivas. Este instrumento resulta útil para identificar patrones culturales que afectan el desempeño, el bienestar del personal y la efectividad organizacional, siendo una herramienta ampliamente validada en contextos corporativos y de consultoría.

3. Organizational Culture Profile (OCP):

El OCP fue desarrollado para medir el grado de correspondencia entre los valores personales de los empleados y los valores culturales de la organización. Este instrumento se centra en factores como la innovación, la estabilidad, la orientación al equipo y el enfoque competitivo, entre otros. Su utilidad radica en que permite evaluar el nivel de “ajuste cultural”, aspecto clave para la retención de talento y el compromiso laboral a largo plazo.

4. Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI):

Probablemente uno de los instrumentos más utilizados en los últimos años, el OCAI fue desarrollado por Cameron y Quinn como parte del modelo de los valores en competencia. Evalúa la cultura organizacional en función de cuatro tipos: Clan, Adhocrática, de Mercado y Jerárquica. Los participantes deben distribuir puntos entre diferentes descripciones culturales, lo que permite obtener un perfil claro de la cultura actual y deseada. Su aplicación es sencilla y ofrece resultados visuales de fácil interpretación, por lo que es ampliamente adoptado tanto en contextos académicos como empresariales.

Por último, Calderón et al. (2022) menciona los valores más importantes de la cultura organizacional:

1. Compromiso:

El compromiso va más allá de cumplir con las tareas asignadas. Se manifiesta en la disposición genuina del trabajador por contribuir al propósito de la organización, incluso en momentos de dificultad o incertidumbre. Este valor genera una conexión emocional con la institución, al punto que el colaborador no se limita a “trabajar para”, sino que se siente parte del proyecto. Cuando el compromiso está presente, disminuye la rotación, mejora la calidad del trabajo y se fortalece el sentido de pertenencia.

2. Confianza:

Sin confianza, ningún equipo puede funcionar de manera sostenible. Este valor se refleja en la seguridad de que los otros sean líderes, colegas o subordinados actuarán con honestidad, transparencia y coherencia. En entornos donde se cultiva la confianza, las personas se atreven a hablar con franqueza, proponer ideas sin miedo al rechazo y reconocer errores sin temor a represalias. La confianza no se exige; se construye, se cuida y se contagia.

3. Colaboración:

Más que un simple trabajo en equipo, la colaboración implica una actitud activa de ayuda mutua y de construcción conjunta. En culturas organizacionales colaborativas, se valora el aporte de cada persona, sin importar su jerarquía. Se promueve el respeto por las diferencias y se tiende puentes entre áreas, lo que facilita la resolución de problemas complejos. Esta forma de trabajo favorece la agilidad y el aprendizaje continuo, ya que nadie se ve obligado a “resolverlo todo solo”.

4. Innovación:

Fomentar la innovación significa abrir espacio para lo nuevo, para lo que aún no ha sido probado, pero podría funcionar. Este valor está muy presente en organizaciones que no temen cuestionar lo establecido y que ven en el cambio una oportunidad, no una amenaza. La innovación requiere cierta tolerancia al error y un liderazgo que incentive la creatividad, incluso cuando los resultados no sean inmediatos. No se trata solo de crear productos nuevos, sino de mejorar procesos, formas de comunicar, o incluso de liderar.

5. Responsabilidad:

Este valor se traduce en la capacidad de asumir consecuencias y de actuar con integridad, incluso cuando nadie está mirando. Implica cumplir compromisos, usar los recursos con criterio y tener conciencia del impacto que nuestras acciones tienen sobre los demás. Una cultura organizacional responsable forma personas puntuales, confiables y éticas, pero también promueve estructuras que hacen posible que cada uno rinda cuentas sin sentirse vigilado, sino respetado.

3.2.2. Bienestar organizacional

El bienestar organizacional puede ser entendido como la medida en que la institución crea condiciones favorables para que sus trabajadores experimenten satisfacción, estabilidad emocional y desarrollo integral dentro del entorno laboral. No se reduce únicamente a ofrecer beneficios tangibles, sino que implica fomentar un ambiente donde la salud física, psicológica y social de los colaboradores sea una prioridad constante. Cuando el bienestar es parte integral de la cultura organizacional, se fortalece la motivación intrínseca, se disminuyen los niveles de estrés y se promueve un sentido de pertenencia genuino entre los trabajadores (Mina, 2024).

Mina (2024) menciona algunas razones por las cuales el bienestar organizacional es esencial para una empresa:

Mejora del clima laboral:

Fomentar un ambiente positivo y motivador dentro de la organización genera un efecto inmediato en la satisfacción general del personal. Cuando las condiciones son favorables —ya sea por la comunicación, el trato justo, la posibilidad de crecimiento o la gestión emocional— los niveles de estrés se reducen notablemente. Esto no solo mejora la convivencia diaria, sino que también fortalece la cohesión interna y la confianza entre los distintos niveles jerárquicos.

Incremento en la productividad:

El bienestar y el desempeño no están desligados. Diversos estudios han demostrado que los trabajadores que se sienten bien, física y emocionalmente, tienden a mostrar mayor concentración, energía y compromiso con sus tareas. Un equipo saludable es un equipo que rinde mejor. La motivación interna se potencia cuando las personas perciben que su entorno laboral les permite desarrollarse y mantener un equilibrio entre su vida personal y profesional.

Reducción del ausentismo y de la rotación de personal:

El bienestar también se traduce en estabilidad. Cuando las personas se sienten a gusto en su lugar de trabajo, disminuye su intención de ausentarse o de buscar nuevas oportunidades en otra parte. Esto se refleja en menores tasas de rotación y ausentismo, lo que a su vez reduce costos importantes en procesos de reclutamiento, formación e integración de nuevos empleados. Retener talento no solo es más económico, sino que también preserva el conocimiento y la experiencia acumulada dentro de los equipos.

Fortalecimiento de la imagen organizacional:

27 Las empresas que se preocupan genuinamente por el bienestar de sus trabajadores proyectan una imagen más humana y confiable. Esto mejora su reputación tanto interna como externamente. Un buen ambiente laboral no pasa desapercibido: los propios empleados se convierten en embajadores de la marca, y la percepción positiva se extiende a clientes, proveedores e incluso a la comunidad en general. En tiempos donde el factor humano es tan valorado como los resultados financieros, este aspecto cobra cada vez más relevancia.

Además, Mina (2024) menciona algunas estrategias para fomentar el bienestar organizacional:

Estrategias con enfoque en el talento:

28 Este grupo de estrategias se orienta a potenciar las capacidades y aspiraciones de los colaboradores, entendiendo que el desarrollo del talento es uno de los pilares del bienestar. Promover oportunidades reales de crecimiento no solo mejora el desempeño individual, sino que también refuerza el sentido de pertenencia. Entre las acciones más efectivas se encuentran la implementación de planes de carrera personalizados, la oferta constante de programas de formación, mentorías, y el reconocimiento sistemático al mérito.

Estrategias con enfoque personal:

Estas estrategias abordan el bienestar desde una perspectiva más humana e individual. Implican acciones que buscan equilibrar la vida laboral y personal, atender las necesidades emocionales y promover hábitos saludables dentro del entorno organizacional. Algunas prácticas incluyen la flexibilidad de horarios, la promoción de pausas activas, campañas de salud mental, espacios de escucha activa y actividades recreativas o de integración. Este tipo de medidas ayudan a reducir el agotamiento y el estrés acumulado, además de crear un ambiente donde las personas puedan ser ellas mismas sin temor a juicios ni presiones excesivas.

Estrategias con enfoque en la gestión del estrés:

El estrés laboral es una de las principales amenazas al bienestar organizacional. Gestionarlo de forma efectiva implica actuar tanto de manera preventiva como reactiva. Las organizaciones deben identificar las fuentes más comunes de presión como la sobrecarga de trabajo, la falta de claridad en las funciones o los conflictos interpersonales y tomar medidas que permitan reducir su impacto. Dentro de estas medidas se puede incluir el diseño de cargas laborales razonables, la creación de canales para expresar preocupaciones, la capacitación en habilidades de afrontamiento, así como la facilitación de asistencia psicológica profesional en casos necesarios.

Estrategias con enfoque en el liderazgo:

El rol del liderazgo es determinante en la construcción del bienestar organizacional. Los líderes no solo gestionan equipos; también modelan comportamientos, establecen el tono emocional y definen los márgenes de confianza y respeto dentro del grupo. Por ello, es fundamental que el liderazgo se ejerza desde una mirada empática, cercana y orientada al desarrollo de las personas. Algunas estrategias útiles incluyen la formación en liderazgo consciente, la práctica de la escucha activa, la retroalimentación constructiva y la toma de decisiones participativa.

3.2.3. *Identidad organizacional*

7 La identidad organizacional refiere a la manera en que los miembros de la institución perciben y construyen una imagen colectiva de quiénes son, qué representan y hacia dónde se orientan. Esta dimensión no solo abarca símbolos o declaraciones de misión, sino que se enraíza en prácticas cotidianas, tradiciones internas y narrativas compartidas. Una identidad sólida no surge de forma espontánea; es el resultado de una construcción cultural consciente que integra los valores históricos, las expectativas sociales y los ideales institucionales, cimentando así la cohesión interna y la lealtad del personal (Hernández, 2020).

Según Hernández (2020) cuando las organizaciones pasen por dificultades ya sea en su cultura, clima o en el peor de las situaciones, no contar con identidad organizacional, esperar que esto mejore por si solo, sin intervencion alguna, puede traer serias repercuisiones.

Pérdida de coherencia e imagen institucional:

Uno de los primeros efectos de no intervenir a tiempo es la distorsión de la identidad organizacional. En lugar de consolidar una cultura alineada a los valores y propósitos que se desean proyectar, la organización puede comenzar a reflejar una imagen contraria, desconectada de sus aspiraciones. Esta disonancia es fácilmente percibida por el entorno, sobre todo por los clientes, quienes pueden interpretar esa falta de rumbo como una señal de desorganización o debilidad institucional.

Fragmentación interna y pérdida de cohesión:

Internamente, la ausencia de una cultura clara puede abrir espacio a que cada equipo construya su propia interpretación de la misión, los valores y la identidad de la organización. Esto genera fragmentación, falta de coordinación y conflictos de dirección, lo que se traduce en esfuerzos dispersos y pérdida de eficiencia. En lugar de avanzar hacia objetivos comunes, los distintos grupos comienzan a operar con agendas distintas.

Desconexión con el equipo humano:

Otro de los riesgos más serios es dejar pasar las ideas, percepciones y necesidades que surgen del propio equipo en medio de la crisis. Si no se escuchan activamente sus propuestas o no se identifican los cambios en sus prioridades, la organización corre el riesgo de volverse irrelevante para sus propios colaboradores. Esta desconexión puede afectar la motivación, el compromiso y, en última instancia, el desempeño colectivo.

Fuga de talento estratégico:

Finalmente, cabe señalar que los colaboradores con mayor iniciativa, liderazgo o visión difícilmente esperarán a que la dirección decida actuar. Aquellos que valoran un entorno organizacional claro, coherente y proactivo buscarán alternativas donde se les brinde atención real, oportunidades de crecimiento y un clima de trabajo saludable. Así, la falta de acción oportuna puede traducirse en una fuga de talento estratégico, debilitando aún más la capacidad de respuesta de la organización.

De acuerdo con Hernández (2020) algunas ventajas de contar con una identidad organizacional bien definida son:

Sentido de pertenencia y cohesión:

Una de las principales ventajas de contar con una identidad sólida es el fortalecimiento del sentido de pertenencia. Cuando los colaboradores se identifican con los valores institucionales, sienten que forman parte de un propósito colectivo más allá de sus tareas individuales. Esta conexión emocional con la misión y visión de la organización favorece el compromiso, refuerza la unidad interna y se convierte en un soporte clave durante periodos de transformación o incertidumbre.

Claridad en la comunicación institucional:

Tener una identidad bien definida permite transmitir mensajes más coherentes y alineados tanto a nivel interno como externo. A lo interno, facilita la comprensión entre equipos, mejora la coordinación y favorece el trabajo colaborativo. Hacia el exterior, proyecta una imagen clara, confiable y congruente, lo cual fortalece las relaciones con clientes, socios estratégicos, proveedores y la comunidad.

Atracción y fidelización del talento:

Las organizaciones que comunican con claridad quiénes son y en qué creen tienden a ser más atractivas para el talento humano. No se trata solo de ofrecer un puesto de trabajo, sino de representar un espacio donde las personas pueden encontrar afinidad entre sus valores personales y los principios institucionales. Esta sintonía emocional incrementa la posibilidad de que los trabajadores no solo ingresen, sino también decidan quedarse, fortaleciendo la estabilidad del equipo.

Coherencia en la toma de decisiones:

Una identidad organizacional sólida también actúa como una guía que orienta las decisiones cotidianas. Permite distinguir qué acciones y políticas están alineadas con el propósito institucional y cuáles podrían contradecirlo. De esta manera, se evitan contradicciones entre lo que se dice y lo que se hace, lo que a su vez protege la credibilidad y refuerza la integridad organizacional.

Diferenciación en el mercado:

En escenarios cada vez más competitivos, la identidad organizacional se convierte en un rasgo diferenciador. Las instituciones con una personalidad clara logran destacar no solo por sus productos o servicios, sino también por su manera de hacer las cosas. Esta singularidad contribuye al posicionamiento, aumenta la recordación de marca y fortalece la fidelidad de los públicos estratégicos.

3.2.4. Colaboración interdepartamental

La colaboración interdepartamental es un reflejo tangible de la madurez cultural de una organización. Representa la capacidad de distintas unidades, áreas o departamentos para trabajar en sinergia, compartiendo información, recursos y objetivos, más allá de los límites administrativos formales. En el ámbito municipal, esta dimensión se vuelve crítica para garantizar una gestión pública eficiente y articulada, donde el enfoque no esté fragmentado, sino orientado hacia resultados integrales en beneficio de la comunidad. Una cultura organizacional que favorece la colaboración transversal minimiza conflictos internos, reduce la duplicidad de esfuerzos y fortalece la innovación institucional (Paloma, 2024).

Según Paloma (2024) los beneficios de una comunicación interdepartamental efectiva comprenden:

1. Mayor alineación hacia objetivos comunes:

Cuando las distintas áreas de una organización se comunican de manera abierta y constante, es mucho más fácil que todas avancen en la misma dirección. Esta alineación no surge solo porque se haya definido un objetivo en una reunión general, sino porque se mantiene el diálogo, se comparten prioridades y se resuelven dudas en tiempo real. Así, cada departamento sabe no solo qué hacer, sino para qué lo hace, lo que contribuye a una ejecución más coherente de los planes estratégicos.

2. Mejora en la toma de decisiones:

Una de las ventajas más prácticas de una buena comunicación entre departamentos es que las decisiones se basan en información más completa y diversa. Cuando se escuchan distintas voces como las de logística, recursos humanos o atención al cliente se evitan decisiones unilaterales o mal informadas. Esto no quiere decir que todo se decida en grupo, pero sí que cada decisión relevante considera ángulos que antes podían ser ignorados.

3. Incremento de la productividad:

Aunque suene simple, saber lo que el otro está haciendo y por qué evita malentendidos, duplicidad de esfuerzos y tiempos muertos. Los procesos se vuelven más fluidos cuando no hay que enviar correos para preguntar cada paso o rehacer tareas por falta de información. Esa agilidad en la coordinación hace que los equipos puedan enfocarse mejor, resolver con mayor rapidez y, sobre todo, trabajar sin tantas interrupciones innecesarias que terminan agotando. No se trata de correr más, sino de avanzar con menos trabas.

4. Reducción de conflictos internos:

En muchas organizaciones, los conflictos no nacen de la mala voluntad, sino de la falta de comunicación. Cuando un área no entiende lo que hace otra o siente que no fue considerada en una decisión, surgen tensiones que no siempre se resuelven bien. La interacción frecuente, el respeto por los roles de cada equipo y el esfuerzo por escuchar antes de asumir, ayudan a desactivar esas fricciones. El resultado es un ambiente más colaborativo, donde se debate lo necesario, pero sin que eso afecte las relaciones humanas.

5. Fortalecimiento de la experiencia del cliente:

Aunque el cliente nunca vea lo que pasa dentro de la empresa, lo percibe en cada interacción. Cuando ventas, soporte y logística se comunican bien, la experiencia del cliente mejora casi de forma automática. Los mensajes son coherentes, las respuestas son más rápidas y los problemas se resuelven sin necesidad de repetir historias de un área a otra. En cambio, si hay desconexión entre departamentos, el cliente lo nota: en retrasos, en respuestas contradictorias o en promesas que no se cumplen. Y eso termina costando más de lo que parece.

6. Fomento de la innovación:

Una de las condiciones para que aparezcan ideas nuevas es que personas distintas, con formas de pensar distintas, hablen entre sí. Cuando la comunicación entre áreas es abierta, se

amplía el campo de visión. Una sugerencia desde producción puede inspirar a marketing; una necesidad detectada por recursos humanos puede ser resuelta por tecnología. La innovación rara vez nace en un escritorio aislado: es el resultado de conexiones, incluso inesperadas, entre áreas que antes no solían cruzarse.

Por último, Paloma (2024) menciona algunas estrategias para crear una efectiva comunicación interdepartamental:

1. Fomentar el uso de herramientas colaborativas:

La tecnología, bien aplicada, puede ser un puente entre equipos que no comparten el mismo espacio físico ni funcional. Plataformas como Slack, Microsoft Teams o Trello permiten centralizar conversaciones, asignar tareas, compartir documentos y dar seguimiento en tiempo real a los avances. Estas herramientas eliminan la necesidad de correos eternos o reuniones innecesarias, y aseguran que todos estén al tanto de lo que ocurre. Lo importante no es solo tener la herramienta, sino usarla con criterio y compromiso: actualizar, responder y mantener una dinámica de colaboración activa.

2. Crear espacios de comunicación regulares:

Reunirse con frecuencia no es una pérdida de tiempo si se hace con propósito. Las reuniones interdepartamentales ya sean semanales, quincenales o mensuales permiten alinear esfuerzos, despejar malentendidos y revisar el avance de los proyectos. Más allá de los temas técnicos, estos encuentros ayudan a humanizar las relaciones laborales: conocer el rostro detrás del correo, entender los retos del otro y construir redes internas que mejoran la colaboración diaria. Un espacio bien conducido puede fortalecer más la comunicación que cualquier protocolo.

3. Definir objetivos y roles claros:

Uno de los errores más comunes entre departamentos es asumir que “el otro sabe” o que “alguien más se encarga”. Cuando los objetivos no están bien definidos o los roles no se delimitan, aparecen las confusiones, las duplicidades de funciones y, en el peor de los casos, los conflictos. Alinear expectativas desde el inicio, asignar responsabilidades específicas y clarificar cómo cada departamento aporta al objetivo general permite que todos trabajen en la misma dirección. La claridad, en este sentido, no solo organiza: libera.

4. Promover una cultura de escucha activa y respeto:

Ninguna herramienta o protocolo sustituye a la actitud humana. Escuchar con atención, sin interrumpir ni prejuzgar, es una práctica simple pero poderosa. Cuando un miembro de otro departamento expone un problema o sugiere una mejora, lo importante no es responder rápido, sino comprender primero. Valorar otras perspectivas, aunque no siempre coincidan con la nuestra fortalece los vínculos de respeto y crea una base emocional más estable para la colaboración. La cultura de la escucha no se enseña en un taller: se modela en el día a día, con acciones pequeñas pero consistentes.

3.2.5. *Desempeño laboral*

El desempeño laboral es la manifestación práctica del compromiso, las habilidades y la eficacia con las que los trabajadores ejecutan sus funciones dentro de una organización. No se limita al cumplimiento básico de tareas, sino que integra aspectos cualitativos como la calidad del servicio, la iniciativa para mejorar procesos y la capacidad para adaptarse a condiciones cambiantes. Dentro de una municipalidad, el desempeño de los servidores públicos es fundamental, no solo para alcanzar los objetivos institucionales, sino también para construir una relación de confianza y satisfacción con los ciudadanos (Mendoza y Arriola, 2022).

Según Mendoza y Arriola (2022) los aspectos individuales que afectan el desempeño de un trabajador comprenden:

Motivación intrínseca y extrínseca:

La motivación constituye una de las fuerzas internas más determinantes del desempeño.

La motivación intrínseca se relaciona con el deseo personal de superarse, de aprender, o de encontrar sentido en la tarea misma; mientras que la motivación extrínseca está vinculada a incentivos externos como recompensas económicas, reconocimiento o promociones. Un equilibrio entre ambas puede generar un compromiso más sólido. Cuando un trabajador se siente motivado tanto por lo que hace como por lo que recibe a cambio, es más probable que alcance un rendimiento alto y sostenido.

Capacitación y habilidades adquiridas:

El nivel de preparación técnica y la experiencia acumulada por el trabajador influyen significativamente en su capacidad para ejecutar tareas con eficiencia y calidad. La formación continua, el acceso a programas de actualización y el aprendizaje práctico en el puesto de trabajo enriquecen su perfil profesional. Un colaborador bien capacitado no solo responde mejor ante los desafíos, sino que también muestra mayor seguridad, iniciativa y adaptabilidad frente a nuevas exigencias. La inversión en capacitación, por tanto, no es un gasto, sino un mecanismo de mejora directa del desempeño individual.

Autoeficacia y expectativas personales:

La percepción que una persona tiene sobre su propia capacidad para realizar una tarea lo que se conoce como autoeficacia puede marcar la diferencia entre el éxito y el estancamiento. Cuando el trabajador confía en su habilidad para enfrentar una situación, está más dispuesto a asumir retos, persistir ante las dificultades y buscar soluciones por iniciativa propia. Además, sus expectativas personales respecto a lo que espera lograr en su carrera o en su puesto actual también influyen en su grado de compromiso. Una persona con metas claras suele proyectar más energía en su desempeño diario.

Salud física y mental del trabajador:

La salud integral del colaborador es un factor clave, aunque muchas veces ignorado. El estado físico y emocional afecta directamente la concentración, la toma de decisiones, la productividad y la calidad del trabajo. Problemas de salud, estrés prolongado, trastornos del sueño o situaciones personales complejas pueden limitar significativamente el rendimiento, incluso en personas muy capacitadas. Por ello, organizaciones que promueven el bienestar y ofrecen apoyo en salud mental no solo cuidan a su personal, sino que protegen su propio desempeño institucional.

Según Mendoza y Arriola (2022) el desempeño laboral no es un fenómeno aislado que se limita al cumplimiento de tareas individuales. Sus efectos trascienden al entorno inmediato del trabajador. Comprender estas implicaciones permite a las organizaciones tomar decisiones más estratégicas. A continuación, se detallan sus principales repercusiones:

Impacto en los resultados institucionales:

Un alto nivel de desempeño individual y colectivo se traduce en mejoras tangibles para la organización: procesos más eficientes, mayor calidad en los servicios, cumplimiento oportuno de objetivos y una gestión más racional de los recursos. Cuando el personal ejecuta sus funciones con eficacia y compromiso, la institución no solo logra sus metas operativas, sino que también se fortalece en términos de sostenibilidad y reputación. En cambio, un bajo desempeño sostenido afecta directamente la productividad, la percepción externa y la capacidad de adaptación ante cambios del entorno.

Influencia en el bienestar y satisfacción del trabajador:

Existe una relación recíproca entre el desempeño y el bienestar laboral. Cuando un trabajador experimenta que su esfuerzo tiene impacto, que es capaz de resolver desafíos y que contribuye al logro de metas, se activa un sentimiento de autorrealización que mejora su

estabilidad emocional y su satisfacción general. A mayor rendimiento, suele haber también un mayor reconocimiento, lo que fortalece la autoestima y el vínculo con la organización. Por el contrario, el bajo desempeño cuando no es abordado adecuadamente puede generar frustración, ansiedad o incluso desmotivación profunda.

Vinculación con la cultura organizacional:

La manera en que las personas trabajan y rinden dentro de una organización está influida, en gran medida, por los valores, normas y prácticas que se han internalizado colectivamente. La cultura organizacional actúa como una guía silenciosa que modela comportamientos, actitudes y estándares de rendimiento. En espacios donde se promueve la excelencia, el trabajo en equipo y la responsabilidad, es más probable que el desempeño se mantenga alto de forma sostenida. Por el contrario, una cultura permisiva con la mediocridad o la indiferencia tiende a erosionar la productividad y la motivación interna.

Por último, Mendoza y Arriola (2022) menciona que evaluar el desempeño laboral implica mucho más que medir qué tanto trabaja una persona. Una evaluación bien diseñada no solo contribuye al desarrollo individual, sino que ofrece insumos valiosos para la toma de decisiones organizacionales. **A continuación, se describen las etapas fundamentales de este proceso:**

1. Establecimiento de criterios de evaluación:

El primer paso consiste en definir qué se va a evaluar. Esto implica identificar los indicadores clave del puesto de trabajo: calidad del servicio, cumplimiento de objetivos, puntualidad, actitud, habilidades técnicas, entre otros. Los criterios deben ser claros, medibles y coherentes con la naturaleza del cargo y con los objetivos institucionales. Si los criterios no están bien definidos, la evaluación pierde sentido y credibilidad, tanto para quien la aplica como para quien la recibe.

2. Selección del instrumento de evaluación:

Una vez definidos los criterios, es necesario elegir el instrumento adecuado para recolectar la información. Dependiendo del contexto, se pueden utilizar encuestas, listas de cotejo, escalas de valoración, entrevistas o formatos de autoevaluación. Lo importante es que el instrumento sea práctico, fácil de aplicar y que recoja información válida y confiable. En algunos casos, puede ser útil combinar distintas herramientas para tener una visión más completa del desempeño.

3. Aplicación del instrumento y recolección de información:

Con los instrumentos definidos, se procede a su aplicación. Esta etapa debe llevarse a cabo en un ambiente de respeto, confidencialidad y transparencia. Es fundamental que los evaluados comprendan el propósito de la evaluación y se sientan parte activa del proceso. La recolección de información debe realizarse con objetividad, evitando juicios personales o percepciones subjetivas que distorsionen los resultados. La honestidad en esta fase es clave para obtener datos útiles.

4. Análisis e interpretación de resultados:

Una vez reunida la información, se realiza un análisis que permita identificar patrones, fortalezas y áreas de mejora. Este análisis puede ser cuantitativo (cuando se trabaja con escalas numéricas) o cualitativo (cuando se recogen descripciones u observaciones). El objetivo no es castigar o señalar, sino comprender qué está funcionando y qué no. Es fundamental interpretar los resultados a la luz del contexto laboral, considerando factores personales, estructurales y organizacionales que puedan estar influyendo en el desempeño.

5. Retroalimentación y toma de decisiones:

Finalmente, se debe comunicar al trabajador los resultados de manera clara, respetuosa y constructiva. La retroalimentación no debe limitarse a “lo que se hizo bien” o “lo que se hizo

mal”, sino que debe abrir un espacio de diálogo sobre cómo mejorar y avanzar. A partir de esta etapa, se pueden tomar decisiones en relación con promociones, capacitación, cambios de rol o apoyos específicos. La evaluación de desempeño, bien gestionada, se convierte en una herramienta poderosa para el desarrollo profesional y la mejora continua del equipo de trabajo.

3.2.6. Efectividad en el trabajo

Se refiere a la capacidad de un trabajador para cumplir, con eficiencia y calidad, las tareas asignadas dentro de su ámbito de responsabilidad. Implica no solo hacer "lo que se pide", sino hacerlo de manera oportuna, con un uso racional de recursos y aportando valor real a la organización. Esta dimensión permite evaluar objetivamente el rendimiento de los colaboradores, considerando tanto los resultados obtenidos como la forma en que fueron alcanzados (Martins, 2025).

Según Martins (2025) los grupos de trabajo efectivos se definen por sus capacidades de trabajar con sentido, compromiso y enfoque estratégico, sus principales características para distinguirlos son:

1. Están orientados a objetivos:

Un equipo efectivo tiene claridad sobre lo que busca lograr. Esta orientación no se limita a cumplir funciones operativas, sino que implica alinear los esfuerzos individuales hacia metas compartidas, claras y medibles. Cuando todos conocen el “para qué” de su trabajo, es más fácil priorizar tareas, distribuir responsabilidades y mantenerse enfocados, incluso en contextos complejos o cambiantes.

2. Invierten en resultados:

Los equipos eficientes no se conforman con hacer lo mínimo. Van más allá del cumplimiento básico y se comprometen con la calidad, la mejora continua y el logro de objetivos concretos. Esta inversión no solo se traduce en tiempo y esfuerzo, sino también en

disposición para aprender, colaborar y adaptarse cuando los resultados no son los esperados. Es decir, no se limitan a trabajar: se involucran.

3. Se centran en el cliente o usuario final:

Otra característica clave es que mantienen presente a quién va dirigido su trabajo. Ya sea un cliente externo, un usuario interno o una comunidad beneficiaria, los equipos efectivos no pierden de vista que su tarea tiene un destinatario. Este enfoque orientado al servicio les permite ajustar procesos, mejorar la comunicación y tomar decisiones con mayor empatía y responsabilidad.

4. Conectan su trabajo con el panorama general:

Más allá de sus funciones inmediatas, los equipos efectivos entienden cómo su labor encaja en el funcionamiento global de la organización. Esta conexión con el panorama general les permite tomar decisiones más informadas, identificar oportunidades de mejora y sentirse parte de algo más grande que su área o departamento. No trabajan en automático, sino con visión estratégica.

Además, Martins (2025) menciona como crear un grupo de trabajo eficiente y efectivo de trabajo:

1. Conectar los objetivos con el trabajo cotidiano

Uno de los errores más comunes en la gestión de equipos es asumir que todos comprenden cómo su trabajo diario contribuye al logro de los grandes objetivos. Para evitar esto, es necesario traducir los propósitos estratégicos en tareas concretas, asignadas con claridad. Cuando cada integrante entiende por qué hace lo que hace y cómo su tarea encaja en el panorama general, se fortalece el sentido de pertenencia, se reduce el trabajo innecesario y se prioriza lo que realmente importa. Esta conexión constante entre el “día a día” y la visión global es el punto de partida para equipos efectivos que también operen con eficiencia.

2. Aumentar la visibilidad entre los distintos departamentos

La eficiencia se ve afectada cuando los equipos trabajan en silos, sin saber lo que hacen otras áreas o sin compartir información relevante. Promover espacios de visibilidad interdepartamental permite que los flujos de trabajo sean más fluidos, se eviten duplicidades y se puedan tomar decisiones más rápidas y acertadas. Esta visibilidad no solo mejora la colaboración, sino que permite anticiparse a los cuellos de botella antes de que se conviertan en obstáculos mayores. Además, fortalece la confianza entre áreas, lo cual es indispensable para un funcionamiento ágil y coordinado.

3. Invertir en automatización e integraciones

Las tareas repetitivas, manuales o que consumen demasiado tiempo suelen entorpecer el rendimiento general del equipo. Automatizar procesos por medio de herramientas tecnológicas bien implementadas permite liberar recursos para enfocarse en tareas más estratégicas. Asimismo, integrar sistemas entre sí (por ejemplo, unir plataformas de gestión de proyectos con herramientas de comunicación o bases de datos) evita errores, reduce el tiempo perdido y facilita una toma de decisiones más ágil.

4. Identificar las áreas de mejora

Ningún equipo alcanza su máximo potencial si no revisa sus procesos con honestidad. Evaluar qué está funcionando, qué se puede optimizar o qué prácticas ya no tienen sentido permite ajustar el rumbo sin perder tiempo valioso. Esta revisión no debe vivirse como una crítica, sino como una oportunidad de aprendizaje continuo. Al fomentar una cultura donde el análisis es bien recibido y las mejoras se construyen en equipo, se impulsa una dinámica de crecimiento constante, donde la efectividad y la eficiencia dejan de ser metas teóricas y se convierten en prácticas sostenidas.

3.2.7. *Proactividad en el trabajo*

Refleja la disposición de los trabajadores para actuar de manera anticipada ante desafíos, proponer soluciones innovadoras y asumir responsabilidades más allá de las instrucciones formales. Un trabajador proactivo no espera que los problemas se presenten para actuar, sino que identifica oportunidades de mejora, impulsa cambios positivos y se convierte en un agente activo dentro del proceso de gestión pública. Esta dimensión es crucial en organizaciones que buscan adaptarse y evolucionar constantemente (Stel Order, 2024).

Stel Order (2024) menciona algunas características de una persona proactiva, también describe algunas ventajas de contar con empleados proactivos:

Características:

Iniciativa propia:

Una persona proactiva no necesita que alguien le diga qué hacer para comenzar a actuar. Observa su entorno, identifica oportunidades de mejora y propone soluciones por cuenta propia. Esta capacidad de actuar sin esperar instrucciones constantes no solo agiliza los procesos, sino que aporta dinamismo y liderazgo informal dentro de los equipos. La iniciativa no nace de la obligación, sino del deseo genuino de aportar valor.

Orientación a soluciones:

Ante un problema, la persona proactiva no se queda atrapada en la queja ni en la parálisis. Busca alternativas, plantea escenarios y asume la responsabilidad de su parte en la situación. Este enfoque orientado a soluciones es clave para avanzar, especialmente en contextos laborales o educativos donde los imprevistos son parte del día a día. Más que evitar los problemas, la proactividad consiste en enfrentarlos con actitud constructiva.

Anticipación y planificación:

La proactividad también se expresa en la capacidad de anticiparse a posibles obstáculos o necesidades futuras. No se trata de adivinar el futuro, sino de pensar con estrategia, planificar con realismo y establecer metas claras. Esta visión a mediano y largo plazo permite tomar decisiones más acertadas, evitar errores repetitivos y prepararse mejor para los cambios que puedan surgir.

Adaptabilidad:

Lejos de aferrarse a una sola manera de hacer las cosas, la persona proactiva se adapta con rapidez a los cambios. Aprende de la experiencia, ajusta su enfoque cuando es necesario y no teme salir de su zona de confort. Esta flexibilidad le permite mantenerse vigente en entornos cambiantes y responder con eficacia ante nuevos desafíos. Ser proactivo no implica tener todas las respuestas, sino estar dispuesto a buscarlas.

Actitud positiva:

Una de las bases de la proactividad es el optimismo. Las personas proactivas mantienen una actitud positiva, no por ingenuidad, sino porque entienden que una visión motivadora puede marcar la diferencia en cómo se enfrenta una situación. Esta actitud influye no solo en su propio ánimo, sino también en el de quienes los rodean. Una persona proactiva contagia energía, impulsa el movimiento y ayuda a construir entornos más resilientes.

Ventajas:

Anticipación y resolución de conflictos:

Los empleados proactivos no esperan a que los problemas se manifiesten para actuar. Gracias a su capacidad de prever posibles obstáculos, pueden diseñar estrategias preventivas que evitan la escalada de conflictos. Esto no solo ahorra tiempo y recursos, sino que también genera un clima laboral más estable y colaborativo, donde las tensiones se abordan de forma constructiva y oportuna.

Mejora en la gestión del tiempo:

Quienes actúan proactivamente suelen organizar sus tareas de manera eficiente, priorizando actividades y evitando distracciones innecesarias. Esta gestión adecuada del tiempo contribuye a reducir el estrés asociado a las cargas laborales, permitiendo que los empleados mantengan un ritmo constante y saludable, lo que a su vez incrementa la productividad y la calidad del trabajo realizado.

Fomento de la innovación:

La proactividad está estrechamente ligada al espíritu emprendedor y creativo. Los colaboradores que buscan constantemente nuevas formas de hacer las cosas, que cuestionan procesos y proponen mejoras, son motores de innovación dentro de la empresa. Esta actitud no solo impulsa el crecimiento, sino que también permite que la organización se adapte con mayor rapidez a las demandas del mercado y se diferencie de la competencia.

Toma de decisiones críticas:

En momentos de crisis o situaciones inesperadas, los empleados proactivos pueden responder con rapidez y claridad. Su disposición para actuar y su capacidad de análisis les permiten tomar decisiones informadas que benefician a la organización. Esta agilidad en la toma de decisiones es vital para mantener la estabilidad y aprovechar oportunidades en entornos cambiantes.

Resolución de conflictos laborales:

Además de anticipar problemas, las personas proactivas suelen contar con habilidades para mediar y resolver conflictos internos. Su actitud positiva y su enfoque orientado a soluciones contribuyen a minimizar tensiones entre compañeros, promoviendo un ambiente de respeto y colaboración que favorece el bienestar colectivo.

Oportunidades de crecimiento:

La proactividad no pasa desapercibida en las organizaciones. Los empleados que demuestran iniciativa y compromiso suelen ser considerados para promociones, asumen roles de liderazgo y participan en proyectos estratégicos. Esta capacidad para adelantarse y aportar valor abre puertas a un desarrollo profesional más dinámico y satisfactorio.

3.2.8. Resiliencia laboral

La resiliencia laboral alude a la capacidad del trabajador para mantener su nivel de desempeño frente a condiciones adversas, estrés laboral o cambios inesperados en el entorno organizativo. Más allá de resistir las dificultades, implica adaptarse positivamente, aprender de las experiencias desafiantes y seguir contribuyendo de manera efectiva al logro de los objetivos institucionales. En contextos públicos donde los retos son constantes, la resiliencia se convierte en una cualidad indispensable para asegurar la continuidad y calidad del servicio brindado a la población (Montiel, 2024).

De acuerdo con Montiel (2024) las ventajas de la resiliencia en el trabajo comprenden:

Mejora la capacidad para manejar el estrés laboral:

El estrés es uno de los principales factores que afecta la salud y el desempeño en el trabajo. Sin embargo, los individuos resilientes cuentan con mecanismos psicológicos que les permiten reconocer, aceptar y manejar eficazmente las tensiones diarias. Esto implica no solo soportar la presión, sino recuperarse de ella rápidamente, evitando que afecte su bienestar físico y mental. Estudios indican que la resiliencia reduce el riesgo de padecer trastornos relacionados con el estrés, como ansiedad o burnout, lo que contribuye a una mayor estabilidad emocional y a una mejor calidad de vida laboral.

Fomenta una adaptación positiva al cambio:

Los procesos de transformación organizacional, la llegada de nuevas tecnologías o los cambios en el mercado suelen generar incertidumbre y resistencia. La resiliencia permite que

los trabajadores encaren estos cambios con una actitud más abierta y flexible. En lugar de ver el cambio como una amenaza, lo interpretan como una oportunidad para aprender y crecer profesionalmente. Esta capacidad de adaptación es crucial para que las empresas puedan innovar y mantener su competitividad en entornos cada vez más dinámicos.

Incrementa la motivación y el compromiso:

La resiliencia fortalece la motivación interna, ayudando a los empleados a mantener su compromiso incluso en circunstancias adversas o desafiantes. Al estar equipados con una mentalidad orientada a la superación, estos trabajadores son más propensos a perseverar en sus objetivos, a buscar soluciones creativas y a mantener una actitud positiva frente a las dificultades. Este nivel de compromiso tiene un efecto contagioso, que puede influir en el clima laboral y en la productividad general del equipo.

Potencia el liderazgo y el trabajo en equipo:

Los líderes resilientes no solo manejan mejor sus propias emociones y desafíos, sino que también inspiran a sus equipos a hacer lo mismo. En situaciones de crisis, un liderazgo basado en la resiliencia ayuda a mantener la cohesión grupal, la comunicación efectiva y la colaboración. Equipos resilientes se apoyan mutuamente, comparten responsabilidades y desarrollan una mayor confianza mutua, lo que se traduce en una capacidad superior para enfrentar obstáculos colectivos y alcanzar metas comunes.

Promueve el bienestar y la satisfacción laboral:

Más allá de la productividad, la resiliencia contribuye a que los empleados experimenten un mayor bienestar en su vida profesional. Sentirse capaz de manejar las adversidades genera una sensación de control y autoeficacia que mejora la satisfacción general con el trabajo.

Según Montiel (2024) la resiliencia no es una cualidad innata que poseen algunas personas y otras no; es una capacidad que se puede cultivar y fortalecer con práctica y conciencia. A continuación, se presentan pasos clave para potenciar la resiliencia personal dentro del trabajo:

Mantener una actitud positiva:

Adoptar una perspectiva optimista no significa ignorar los problemas, sino elegir enfocarse en las oportunidades que surgen incluso en las dificultades. Esta actitud ayuda a transformar los retos en aprendizajes y a mantener la motivación en momentos complejos. Ver el vaso medio lleno, buscar soluciones y evitar la rumiación negativa fortalece el ánimo y crea un ambiente mental propicio para la adaptación y el crecimiento.

Construir relaciones sólidas:

Ninguna persona es una isla, y en el trabajo esto se vuelve especialmente evidente. Contar con una red de apoyo conformada por colegas, mentores o amigos brinda no solo respaldo emocional, sino también perspectivas diferentes que enriquecen la manera de afrontar problemas. Estas conexiones ofrecen un espacio seguro para compartir inquietudes, recibir consejos y fortalecer el sentido de pertenencia, todos elementos que fortalecen la capacidad de resiliencia.

Establecer objetivos claros y alcanzables:

Tener metas definidas da dirección y propósito al trabajo diario. Cuando los objetivos son realistas y están bien estructurados, es más fácil medir el progreso y mantener la motivación. Celebrar los pequeños logros en el camino tan importantes como las metas mayores contribuye a alimentar la confianza y el entusiasmo para continuar avanzando, incluso frente a obstáculos inesperados.

Cuidar el bienestar físico y mental:

El cuerpo y la mente forman un equipo inseparable que influye directamente en la capacidad para resistir y recuperarse del estrés. Mantener hábitos saludables —una alimentación balanceada, actividad física regular, sueño reparador y prácticas como la meditación o el yoga ayuda a preservar la energía y la claridad mental. Además, es fundamental reconocer señales de agotamiento para tomar descansos oportunos y evitar el desgaste.

Desarrollar habilidades de solución de problemas:

La resiliencia se expresa también en la capacidad para enfrentar los desafíos de forma activa y creativa. Esto implica analizar las dificultades desde distintos puntos de vista, identificar posibles alternativas y tomar decisiones informadas. Mejorar estas habilidades permite no solo reaccionar mejor ante los problemas, sino anticiparlos y prepararse para ellos, reduciendo la sensación de incertidumbre y ansiedad.

Aceptar el cambio como parte del proceso:

El cambio es inevitable en cualquier entorno laboral. Aprender a aceptarlo y adaptarse con flexibilidad es clave para no resistirse y evitar el estrés innecesario. En lugar de verlo como una amenaza, es útil considerarlo como una oportunidad para innovar, aprender nuevas habilidades y crecer profesionalmente. Esta apertura mental contribuye a que la resiliencia sea más sólida y duradera.

3.3. Marco conceptual

Administración pública:

Se refiere al conjunto de procesos, estructuras y acciones desarrolladas por entidades del Estado con el fin de gestionar los recursos públicos y satisfacer las necesidades colectivas de la población. Su función principal es garantizar el cumplimiento de políticas públicas de manera eficiente, transparente y equitativa. Va más allá de la simple ejecución administrativa: implica decisiones éticas, servicio al ciudadano y una constante búsqueda de mejora en la

calidad del Estado. Una administración pública sólida actúa como eje articulador entre el aparato gubernamental y la sociedad civil (Unir, 2022).

Autoevaluación:

8 Es el proceso mediante el cual una persona reflexiona críticamente sobre su propio desempeño, capacidades, logros y áreas de mejora. En contextos laborales o académicos, esta práctica permite desarrollar conciencia sobre el impacto del propio trabajo, y fomenta la responsabilidad individual sobre el crecimiento personal y profesional. La autoevaluación no solo sirve para detectar errores, sino también para reconocer avances, ajustar metas y tomar decisiones informadas sobre el propio desarrollo (Jiménez, 2023).

Carga laboral:

Hace referencia al volumen de tareas, responsabilidades y demandas que debe asumir una persona en su jornada laboral. Esta carga no es únicamente cuantitativa es decir, número de actividades o tiempo requerido, asimismo cualitativa, ya que considera la complejidad, presión y nivel de exigencia de dichas tareas. Una carga laboral mal distribuida o excesiva puede generar estrés, afectar la salud mental del trabajador y disminuir la calidad del trabajo, mientras que una carga equilibrada promueve la productividad y el bienestar organizacional (Bonifacio, 2025).

Creatividad:

Es la capacidad de generar ideas nuevas, soluciones innovadoras o formas originales de abordar una situación. No se limita al ámbito artístico, sino que atraviesa todos los sectores, incluyendo la gestión pública, empresarial y educativa. Una persona creativa no solo inventa, sino que adapta, transforma y mejora lo existente. Fomentar la creatividad en entornos laborales permite afrontar problemas de manera flexible y eficaz, generar valor agregado y mantener la organización en constante evolución (Cortes, 2023).

Expectativas laborales:

Son las percepciones, aspiraciones y deseos que los trabajadores tienen respecto a su empleo. Incluyen aspectos como estabilidad, reconocimiento, desarrollo profesional, clima laboral, salario y equilibrio vida-trabajo. Cuando las expectativas se cumplen o se alinean con la realidad organizacional, se fortalece el compromiso y la satisfacción laboral. Por el contrario, cuando hay un desajuste entre lo que se espera y lo que se experimenta, pueden surgir frustración, desmotivación o incluso intención de rotación (Carranza, 2024).

Gestión administrativa:

Es el conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y procesos de una institución, con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficaz y eficiente. Esta gestión implica tanto decisiones estratégicas como operativas, y se apoya en principios como la racionalidad, la coordinación, el uso adecuado del tiempo y la mejora continua. Una buena gestión administrativa es esencial para garantizar el funcionamiento armónico de cualquier organización, ya sea pública o privada (Esneca, 2021).

Liderazgo operativo:

Se manifiesta en quienes están directamente involucrados en la ejecución de procesos y en la supervisión de tareas concretas. Este tipo de liderazgo se caracteriza por su cercanía con el equipo, su capacidad para resolver problemas cotidianos, asignar funciones de manera efectiva y mantener un flujo de trabajo ordenado. A diferencia del liderazgo estratégico, el operativo actúa en el corto plazo, garantizando que lo planificado se ejecute con precisión. Un liderazgo operativo eficiente equilibra autoridad con empatía, y es clave para la dinámica organizacional (Sokolowsky, 2025).

3

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

La cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

4.2. Hipótesis específica

- El bienestar organizacional se relaciona positivamente el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.
- La identidad organizacional se relaciona positivamente el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.
- La colaboración interdepartamental se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

4.3. Variables

V1. Cultura organizacional.

V2. Desempeño laboral.

6

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1. Cultura organizacional	Bienestar organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Fomento de salud laboral. • Reconocimiento institucional. • Equilibrio vida-trabajo. 	Ordinal
	Identidad organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Pertenencia institucional. • Orgullo organizacional. • Claridad de misión. 	
	Colaboración interdepartamental	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación entre áreas. • Coordinación de actividades. • Apoyo entre equipos. 	
V2. Desempeño laboral	Efectividad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de tareas. • Calidad en resultados. • Uso eficiente de recursos. 	
	Proactividad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de mejoras. • Prevención de problemas. • Participación en iniciativas. 	
	Resiliencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad bajo presión. • Recuperación ante crisis. • Adaptabilidad al cambio. 	

Nota. Elaborado por la investigadora.

4

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

El enfoque fue el cuantitativo.

Se fundamenta en una perspectiva que privilegia la objetividad en el estudio de los fenómenos, considerando que el conocimiento más preciso proviene de la observación y medición rigurosa de los hechos. La información recopilada bajo esta concepción se traduce en datos cuantificables, lo que facilita su análisis sistemático y permite alcanzar interpretaciones fundamentadas en evidencia empírica (Mata, 2019).

5.2. Método aplicado a la investigación

El método fue el deductivo.

Se sustenta en un razonamiento lógico que parte de postulados generales para llegar a conclusiones particulares. Este proceso permite contrastar teorías existentes con situaciones empíricas específicas, ofreciendo una vía estructurada y coherente para interpretar los datos obtenidos y validar, refutar o matizar los supuestos teóricos iniciales

5.3. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básico.

Corresponde a un esquema de análisis que se apoya en datos numéricos para describir, comparar y establecer relaciones entre variables. A través de procedimientos estadísticos, se busca identificar patrones de comportamiento, tendencias o diferencias significativas en los fenómenos estudiados, garantizando así la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos (Murtané, 2010).

5.4. Nivel de investigación

El nivel fue el correlacional.

Se encarga de analizar la posible existencia de vínculos entre dos o más variables, enfocándose en determinar la intensidad y el sentido de esas relaciones. No se plantea establecer causalidad, sino más bien describir cómo se asocian los elementos en determinadas condiciones, permitiendo una mejor comprensión de las dinámicas internas que los caracterizan (Rus, 2020).

5.5. Diseño de investigación

El diseño fue el no experimental

Se caracteriza por la observación directa de los fenómenos en su entorno natural, sin intervención ni manipulación de las variables en estudio. Este diseño busca captar la realidad tal como acontece, respetando su espontaneidad y permitiendo así que los datos recolectados reflejen de manera fidedigna el comportamiento de los elementos analizados (Rodríguez, 2023).

5.6. Población y muestra

3.6.1. Población

La población objeto de estudio está conformada por los 110 trabajadores que integran la Municipalidad Distrital de Curahuasi en el año 2025. Este grupo abarca tanto al personal

administrativo como operativo, incluyendo a trabajadores de áreas de gestión, servicios públicos, mantenimiento, limpieza, serenazgo, entre otros.

3.6.2. Muestra

Para el presente estudio, se utilizó la fórmula estadística, con la cual la muestra sería de 84, pero se ha considerado una muestra de 70 trabajadores debido a las características propias de la municipalidad, donde factores como la disponibilidad de los trabajadores, sus horarios laborales y la carga operativa diaria limitaron la posibilidad de una selección aleatoria estricta.

5.7. Técnicas e instrumentos

3.7.1. Técnica

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, ya que permitió recoger de forma directa las percepciones de los trabajadores respecto a los temas abordados en la investigación. Esta técnica resultó adecuada debido al número de participantes y a la necesidad de obtener información cuantificable. Aunque hubo ciertos inconvenientes con los horarios de algunos trabajadores, se buscó en todo momento facilitar la aplicación del instrumento en espacios donde no se interrumpiera su jornada laboral.

3.7.2. Instrumento

El instrumento que se empleó fue un cuestionario estructurado, diseñado con preguntas cerradas de opción múltiple, utilizando una escala tipo Likert de cinco puntos. Este cuestionario fue elaborado en función de los indicadores definidos previamente, para garantizar su comprensión y evitar problemas de conectividad o acceso digital.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

3.8.1. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se aplicó el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	18

Nota. Estadística de confiabilidad del instrumento.

Interpretación:

Se puede apreciar en la tabla 2 un valor de Alfa de Cronbach de 0,730, este resultado revela que la consistencia interna del instrumento fue aceptable.

3.8.2. Validez

En cuanto a la validez del instrumento, este fue evaluado mediante juicio de experto. Se contó con la revisión de un docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien brindó observaciones puntuales respecto a la redacción, coherencia de los ítems y su adecuación a los objetivos de la investigación.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

El procesamiento de los datos recolectados se realizó utilizando el software estadístico SPSS v25. Antes de ingresar la información al sistema, se procedió a revisar manualmente cada cuestionario para asegurar que no existieran omisiones ni errores de marcación.

5.10. Contrastación de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis general:

H0: La cultura organizacional no se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

H1: La cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 3

Contraste de la hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,570	,052	10,512	,000
N de casos válidos		70			

Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

Decisión:

La tabla 3 presentó los resultados correspondientes a la prueba de la hipótesis general. En este análisis, se obtuvo un valor de significancia estadística igual a 0.000, el cual se ubicó por debajo del nivel crítico de 0.05. Esta condición permitió aceptar la hipótesis alterna (H1), según la cual la cultura organizacional se relacionó directamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

Planteamiento de la hipótesis específica 1:

H0: El bienestar organizacional no se relaciona positivamente el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

H1: El bienestar organizacional se relaciona positivamente el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 4

Contraste de la hipótesis específica 1

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,552	,066	7,806	,000
N de casos válidos		70			

Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

Decisión:

Respecto a la primera hipótesis específica, los resultados mostrados en la tabla 4 arrojaron un valor de significancia de 0.000, inferior al nivel de alfa establecido (0.05). En consecuencia, se procedió a aceptar la hipótesis alterna (H1), que planteó que el bienestar organizacional se relacionó positivamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

Planteamiento de la hipótesis específica 2:

H0: La identidad organizacional no se relaciona positivamente el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

H1: La identidad organizacional se relaciona positivamente el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 5

Contraste de la hipótesis específica 2

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,491	,068	6,452	,000
N de casos válidos		70			

Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

Decisión:

La tabla 5 mostró los resultados de la prueba de la segunda hipótesis específica. En este caso, el valor de significancia fue de 0.000, claramente inferior a 0.05, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna (H1). Esta hipótesis señalaba que la identidad organizacional se relacionó positivamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

4

Planteamiento de la hipótesis específica 3:

H0: La colaboración interdepartamental no se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

H1: La colaboración interdepartamental se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 6

Contraste de la hipótesis específica 3

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,562	,061	8,229	,000
N de casos válidos		70			

Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

Decisión:

En la tabla 6 se presentaron los resultados correspondientes a la tercera hipótesis específica. La prueba estadística reveló un valor de significancia de 0.000, el cual, al ser menor al nivel de 0.05, condujo a aceptar la hipótesis alterna (H1). Dicha hipótesis afirmaba que la colaboración interdepartamental se relacionó positivamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

60

1

20

1

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 7

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	,142	70	,001
Desempeño laboral	,119	70	,015

Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

Interpretación:

La tabla 7 evidenció que las variables del estudio no siguieron una distribución normal, ya que la significancia para la cultura organizacional fue de 0.001 y para el desempeño laboral de 0.015, ambos valores inferiores al nivel alfa de 0.05. En consecuencia, y respetando los principios de coherencia estadística, se optó por utilizar pruebas no paramétricas, específicamente el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que es adecuado para datos que no siguen una distribución normal.

59

Tabla 8

Baremo de correlación de Rho

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Esta tabla pertenece a Martínez y Campos (2015).

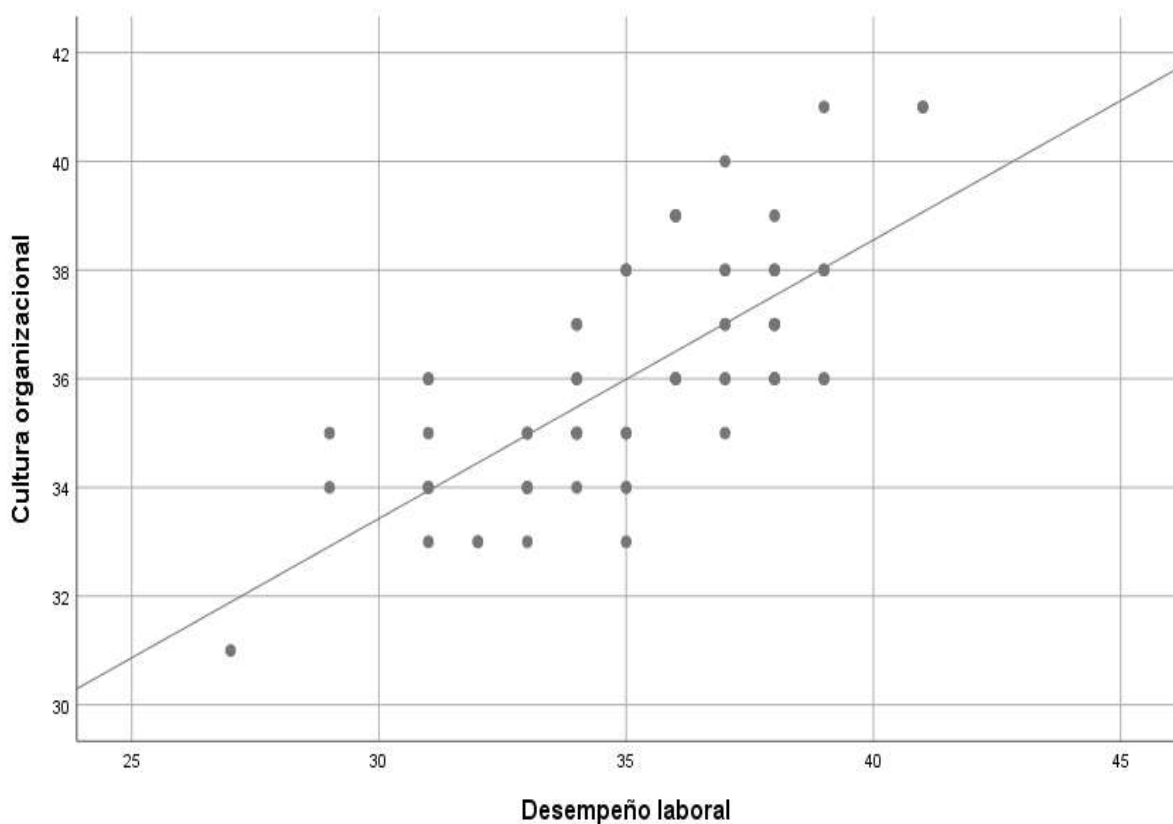
Tabla 9

Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral

		Cultura organizacional	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	,000
	N	70	70

Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

5

Figura 1*Diagrama de dispersión entre la cultura organizacional y el desempeño laboral*

Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

Interpretación:

La tabla 9 mostró una correlación positiva alta ($Rho = 0.723$) entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Este valor sugiere que cuando los valores, normas y prácticas institucionales son percibidos como coherentes y bien establecidas, los trabajadores tienden a desempeñarse con mayor eficiencia, compromiso y responsabilidad. La influencia de la cultura organizacional en el rendimiento laboral fue clara, reflejando que un entorno cultural sólido contribuye de forma significativa a mejorar el funcionamiento general de la municipalidad.

24

31

Tabla 10

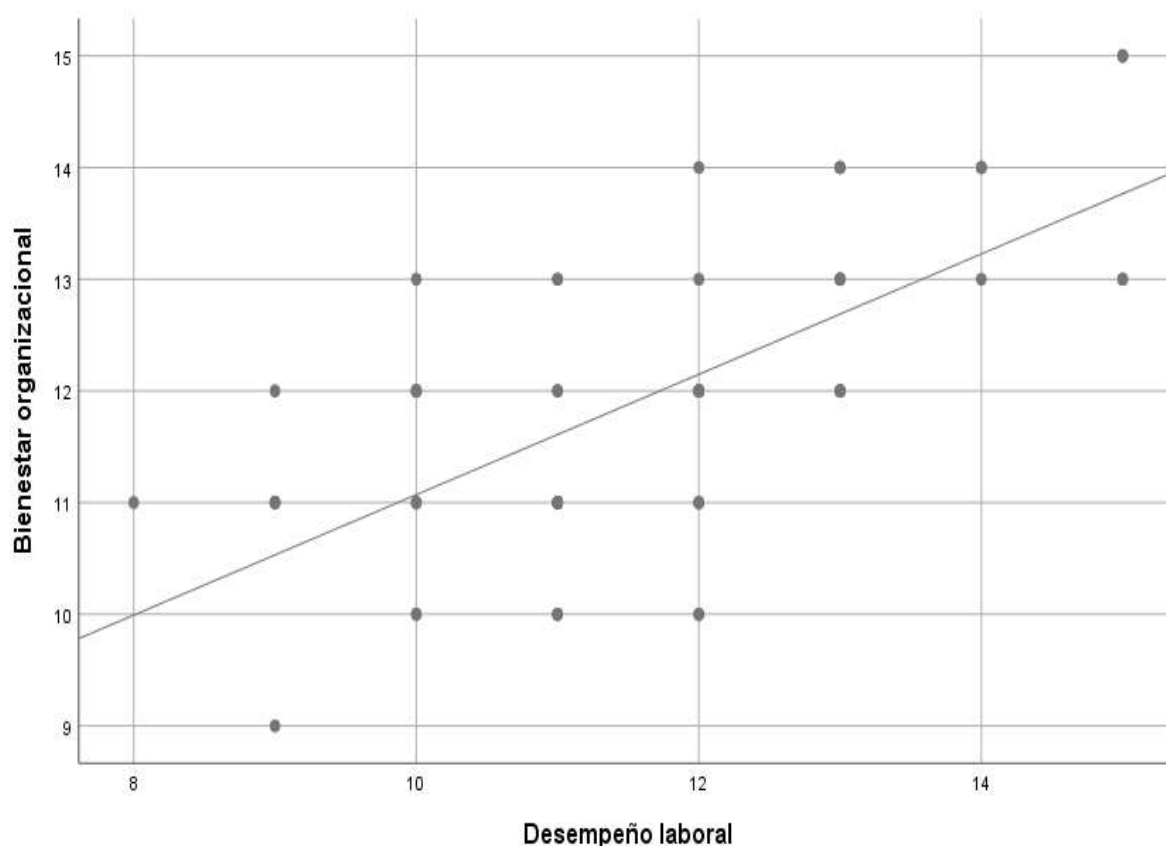
Relación entre el bienestar organizacional y el desempeño laboral

		Bienestar organizacional	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
Rho de Spearman	Bienestar organizacional	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	70	70

Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre el bienestar organizacional y el desempeño laboral



Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

Interpretación:

15 Según los resultados de la tabla 10, se identificó una correlación positiva moderada (Rho = 0.662) entre el bienestar organizacional y el desempeño laboral. Esto indica que condiciones como la salud ocupacional, el reconocimiento del esfuerzo y un entorno laboral equilibrado se relacionan con mejores niveles de rendimiento. Aunque la fuerza del vínculo fue moderada, el resultado confirma que cuando los trabajadores se sienten cuidados y valorados, su desempeño tiende a ser más estable y eficiente.

Tabla 11

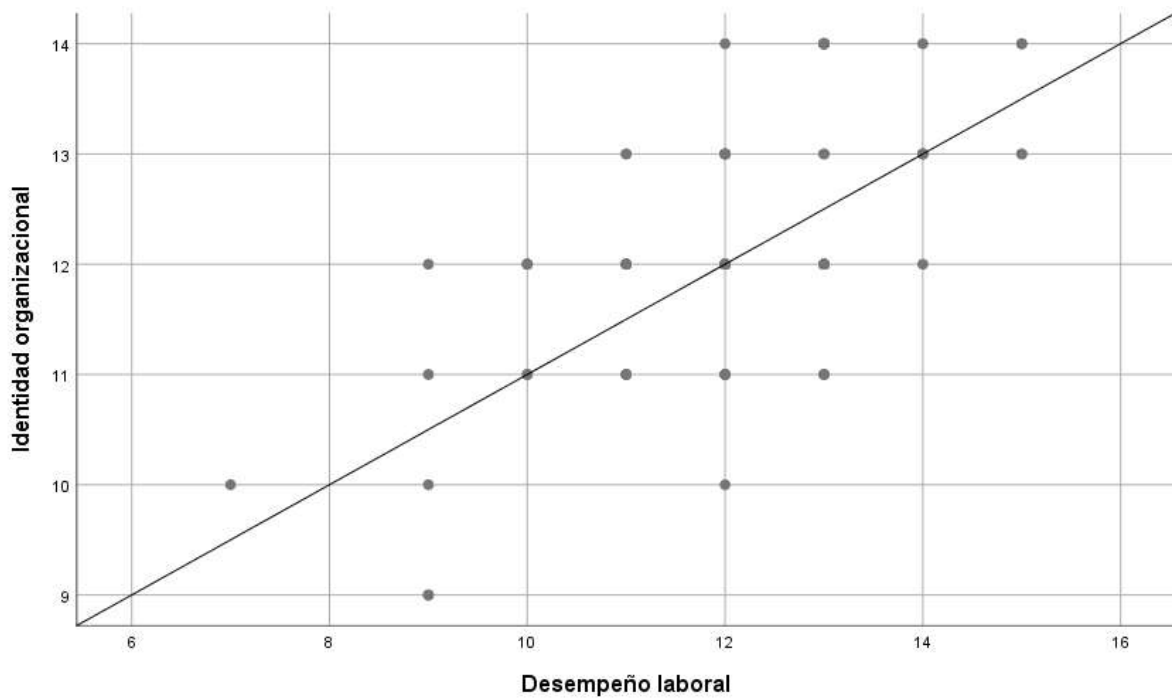
11 *Relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral*

			Identidad organizacional	Desempeño laboral
		Coeficiente de correlación	1,000	,584**
Rho de Spearman	Identidad organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70

5 *Nota.* Tabla elaborada por la investigadora.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre el identidad organizacional y el desempeño laboral



Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

Interpretación:

En la tabla 11 se obtuvo una correlación positiva moderada ($Rho = 0.584$) entre la identidad organizacional y el desempeño laboral. El resultado sugiere que los trabajadores que se sienten identificados con la misión, visión y valores institucionales presentan mayor compromiso y actitud proactiva en sus funciones. A pesar de que la intensidad de la relación no fue tan alta, se evidenció que la construcción de una identidad institucional clara fortalece el sentido de pertenencia, lo cual repercute en el cumplimiento de objetivos laborales.

64

Tabla 12

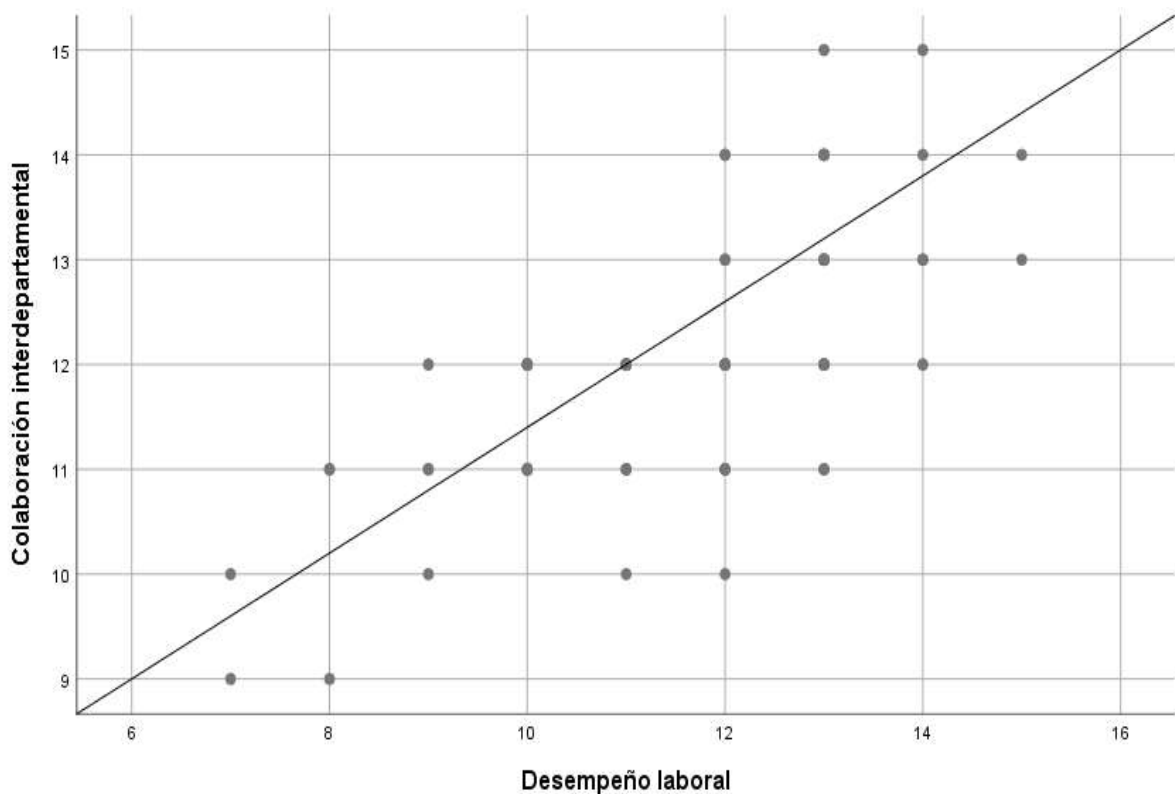
Relación entre la colaboración interdepartamental y el desempeño laboral

		Colaboración interdepartamental	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
Rho de Spearman	Colaboración interdepartamental	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	70	70

Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre la colaboración interdepartamental y el desempeño laboral



Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

5

Interpretación:

La tabla 12 reportó una correlación positiva moderada ($Rho = 0.671$) entre la colaboración interdepartamental y el desempeño laboral. Este resultado refleja que la comunicación efectiva entre áreas, la coordinación de actividades y el apoyo mutuo entre equipos influyen favorablemente en la productividad de los trabajadores. La cooperación entre departamentos se mostró como un elemento clave para optimizar procesos, reducir obstáculos y lograr un desempeño más articulado dentro de la institución.

6.2. Discusión de resultados

Al contrastar los resultados obtenidos en este estudio con investigaciones previas, se confirma que la cultura organizacional se relaciona de forma significativa en el desempeño laboral dentro de las instituciones públicas y privadas. En el caso específico de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, se encontró una correlación positiva alta ($Rho = 0.723$) entre ambas variables, lo que refuerza la idea de que un entorno organizacional con valores sólidos, comunicación clara y prácticas coherentes impulsa directamente el compromiso y la productividad de los trabajadores.

Este hallazgo se encuentra en línea con lo reportado por Garcilazo (2021) en su estudio aplicado a la Clínica Ñahui, donde se identificó una fuerte correlación entre cultura organizacional y desempeño ($r = 0.818$), así como con lo señalado por Conislla (2024) en la Universidad Nacional Federico Villarreal, donde también se halló una relación significativa ($Rho = 0.754$). Ambos estudios, aunque desarrollados en contextos distintos al ámbito municipal, coinciden en que la cohesión cultural interna actúa como un motor del rendimiento laboral.

De igual manera, los resultados obtenidos guardan similitud con el trabajo de Poma (2023) quien, al analizar una empresa privada del sector construcción, evidenció una

69 correlación de $Rho = 0.727$, muy cercana al valor alcanzado en el presente estudio. Esta coincidencia sugiere que, independientemente del sector, la cultura organizacional sólida tiene efectos consistentes sobre el comportamiento laboral de los colaboradores.

Por otro lado, si bien en algunos casos como el de Gálvez y Miguel (2024) la relación fue de menor intensidad ($r = 0.334$), aún se registró una asociación significativa, lo que demuestra que incluso en entornos donde la cultura no está completamente consolidada, su influencia sigue siendo perceptible. Este matiz es importante, ya que permite entender que no se trata solo de tener una cultura presente, sino de cuán interiorizada y vivida es por los trabajadores.

22 En el ámbito bancario, Baldeón (2023) también concluyó que una cultura organizacional fortalecida mejora el desempeño de los asesores del Banco de Crédito del Perú ($Rho = 0.600$), mientras que Gómez (2021), en el sector de servicios, obtuvo una correlación de $r = 0.690$ en los trabajadores de Starbucks zona sur. Estos datos confirman que los valores, normas y prácticas institucionales bien estructuradas generan un efecto motivador y funcional en diferentes tipos de organización.

53 Incluso estudios que no se centraron directamente en el desempeño, como el de Ortiz et al. (2021) que analizó la relación entre cultura organizacional y bienestar laboral, permiten reforzar lo encontrado en Curahuasi, al señalar que una cultura sólida también impacta en otros factores clave como el ambiente laboral y la percepción de desarrollo.

Es importante señalar que, si bien los resultados en la municipalidad fueron favorables, durante el trabajo de campo se recogieron ciertas observaciones que no siempre se reflejan en los datos numéricos. Algunos trabajadores expresaron que los valores institucionales no están claramente difundidos o que las prácticas organizacionales varían entre áreas, lo cual sugiere que aún existen retos en términos de coherencia y alineamiento interno.

CONCLUSIONES

15 PRIMERA. En esta investigación se estableció que existe una relación positiva alta entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, con un valor de Rho de 0.723 y un p-valor de 0.000, el cual es inferior al nivel de significancia de 0.05. Este resultado indica que cuando la cultura organizacional es sólida y está bien estructurada, los trabajadores tienden a desempeñarse con mayor compromiso, eficacia y responsabilidad. Por ende, se concluye que la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

3 SEGUNDA. En esta investigación se identificó que el bienestar organizacional mantiene una relación positiva moderada con el desempeño laboral, obteniendo un valor de Rho de 0.662 y un p-valor de 0.000. Este hallazgo evidencia que un entorno laboral donde se promueve el bienestar organizacional incide favorablemente en la productividad del personal. En consecuencia, se concluye que el bienestar organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

13 TERCERA. En esta tesis se analizó que existe una relación positiva moderada entre la identidad organizacional y el desempeño laboral, con un valor de Rho de 0.584 y un p-valor de 0.000. Esto demuestra que cuando los trabajadores se sienten identificados con su identidad organizacional, su nivel de desempeño incrementa. Por ello, se concluye que la identidad organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

55 CUARTA. En esta tesis se identificó que existe una relación positiva moderada entre la colaboración interdepartamental y el desempeño laboral, con un valor de Rho de 0.671 y un p-valor de 0.000. Este resultado indica que una colaboración interdepartamental más desarrollada favorece al rendimiento del personal. Por lo tanto, se concluye que la colaboración interdepartamental se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.

RECOMENDACIONES

1 PRIMERA. Se recomienda a Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Curahuasi fortalecer su cultura organizacional mediante el desarrollo de estrategias integrales que consoliden los valores institucionales, refuercen la cohesión interna y mejoren la coherencia entre el discurso y la práctica. Esto puede lograrse mediante la implementación de talleres periódicos de formación en valores, actividades que refuercen la misión y visión institucional.

6 SEGUNDA. Se recomienda a Gerencia General de la Municipalidad Distrital de Curahuasi implementar políticas sostenidas de bienestar laboral orientadas no solo a mejorar las condiciones físicas del entorno de trabajo, sino también a atender el bienestar emocional y social del personal. Esto incluye el fortalecimiento de programas de salud ocupacional, la creación de mecanismos de reconocimiento público y privado por el buen desempeño, y la promoción de prácticas que favorezcan la conciliación entre la vida personal y laboral.

TERCERA. Se recomienda Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Curahuasi reforzar la identidad organizacional mediante acciones que permitan a los trabajadores reconocer y apropiarse del propósito institucional. Esto podría incluir jornadas de sensibilización, campañas internas de identidad, renovación del mensaje institucional y creación de espacios donde los trabajadores puedan expresar sus opiniones y sentirse parte activa del crecimiento institucional.

CUARTA. Se recomienda a Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Curahuasi fomentar una cultura de colaboración interdepartamental, promoviendo dinámicas de trabajo más articuladas y orientadas al logro de metas comunes. Para ello, sería pertinente establecer reuniones periódicas entre áreas, comités multisectoriales de coordinación, plataformas digitales para el intercambio de información y protocolos que faciliten la cooperación mutua.

REFERENCIAS

- Ajalli, M. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022*. (Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui). Repositorio institucional. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2343>
- Baldeón, L. (2023). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los asesores de clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco – periodo 2023*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Huanuco). Repositorio institucional. <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4664>
- Bonifacio, R. (2025). *Carga de trabajo: Definición, Tipos y estrategias de gestión*. <https://www.shiftbase.com/es/glosario/carga-de-trabajo>
- Calderón, G., Vivares, J., y Jiménez, J. (2022). Hacia la comprensión de la cultura organizacional colombiana. Un enfoque desde los valores en competencia. *Revista Universidad Y Empresa*, 24(43), 1–29. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.12190>
- Carranza, A. (2024). *¿Cómo gestionar las expectativas laborales de tu equipo? Guía para un óptimo desarrollo de talento*. <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/expectativas-laborales-tips/>
- Choquejahuá, L., Flores, N., Zegarra, S., Pari, Y., Onofre, J., y Olivera, J. (2023). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada San Carlos 2020. *Llamkasun*, 4(2), 24–36.
- Conislla, J. (2024). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima 2021*. (Tesis de maestría, Universidad

Nacional Federico Villareal). Repositorio institucional.

<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/9899>

Cortes, D. (2023). *¿Qué es la creatividad y cómo estimularla?*

<https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-creatividad-y-como-estimularla.html>

Esneca. (2021). *¿Qué es exactamente la gestión administrativa?*

<https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>

Galvez, K., y Miguel, D. (2024). *Cultura organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la consultora CPELSC - Huancayo, 2022*. (Tesis de licenciatura,

Universidad Continental). Repositorio institucional.

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/14919>

Garcilazo, G. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la Clínica Ñahui, Lima-Perú 2021*. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Las Américas). Repositorio

institucional. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1929>

Gomez, R. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de Starbucks zona sur, Lima - 2019*. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del

Perú). Repositorio institucional.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1279>

González, J., Ramirez, R., Terán, N., y Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1),

1157-1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318

Hernández, A. (2020). *La identidad organizacional se forma desde la cultura*.

<https://greatplacetowork.com.mx/la-identidad-organizacional-se-forma-desde-la-cultura/>

- Holguin, M. (2023). *Cultura organizacional y desempeño laboral en el área de talento humano del centro de especialidades iess del Cantón Daule*. (Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí). Repositorio institucional. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5391>
- Jiménez, S. (2023). *La importancia de la autoevaluación laboral: clave para el crecimiento profesional*. <https://tickelia.com/blog/rrhh/diccionario/autoevaluacion-laboral-importancia/>
- Laoyza, M., Ccoñislla, N., Carrera, M., y Valderrama, F. (2023). Cultura organizacional y compromiso laboral en los trabajadores de gobiernos locales en el Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 2581-2603. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v7i2.5513
- Macías, K. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa asiservy s.a. de la ciudad de Manta*. (Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí). Repositorio institucional. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3183?mode=simple>
- Marcillo, Y. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en el sector ferretero de la ciudad de Jipijapa*. (Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí). Repositorio institucional. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3307>
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>

- Martins, J. (2025). *Eficiencia vs. efectividad en los negocios: por qué tu equipo necesita ambas cualidades*. <https://asana.com/es/resources/efficiency-vs-effectiveness-whats-the-difference>
- Mata, L. (2019). *El enfoque cuantitativo de investigación*. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
- Mendoza, J., y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Mina. (2024). *Bienestar organizacional, ¿en qué consiste y cómo impulsarlo?* <https://somosmina.com/bienestar-organizacional/>
- Montiel. (2024). *¿Qué es la Resiliencia en el Trabajo?* <https://www.oficinasmontiel.com/blog/que-es-resiliencia-trabajo/>
- Moreno, E. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Repositorio institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7485>
- Murtané, J. (2010). *Introducción a la Investigación básica*. https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica
- Ortiz, M., Villar, E., y Llanos, M. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *Gaceta Científica*, 7(1), 37-45. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1064>
- Paloma, A. (2024). *Comunicación interdepartamental: qué es y cómo lograrla*. <https://www.gaddexapp.com/blog/comunicacion-interdepartamental>

- Poma, R. (2023). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa JCH Construcciones Generales S.A.C., Villa María del Triunfo - 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú). Repositorio institucional. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2324>
- Rodríguez, C. (2023). *Qué características tiene una investigación no experimental*. <https://signos10.win/que-caracteristicas-tiene-una-investigacion-no-experimental/>
- Ruiz, W. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional Agraria Puno en el periodo post confinamiento del Covid-19*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio institucional. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23390>
- Rus, E. (2020). *Investigación correlacional*. Retrieved 2024], from Investigación correlacional: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Sokolowsky, J. (2025). *Liderazgo operativo: impulsar la excelencia diaria en todas las organizaciones*. <https://chronus.com/blog/operational-leadership>
- Stel Order. (2024). *Proactividad en el trabajo: qué es y por qué es importante*. <https://www.stelorder.com/blog/proactividad/>
- Unir. (2022). *¿Qué es la Administración Pública y cómo trabajar en ella?* <https://mexico.unir.net/noticias/derecho/que-es-administracion-publica/>
- Zavala, S. (2022). *Cultura organizacional y desempeño laboral: caso empresa Sky Water, cantón Olmedo*. (Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí). Repositorio institucional. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3470>

ANEXOS

Matriz de consistencia

TÍTULO: CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.</p>	<p>VARIABLE 1: Cultura organizacional DIMENSIÓN: Bienestar organizacional: INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomento de salud laboral. • Reconocimiento institucional. • Equilibrio vida-trabajo. 	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo. Método: Deductivo. Tipo de investigación: Básico.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación entre el bienestar organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025? ¿Cuál es la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en la</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar la relación entre el bienestar organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025. Analizar la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en la</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: El bienestar organizacional se relaciona positivamente el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025. La identidad organizacional se relaciona positivamente el desempeño laboral en la</p>	<p>DIMENSIÓN: Identidad organizacional: INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pertenencia institucional. • Orgullo organizacional. • Claridad de misión. <p>DIMENSIÓN: Colaboración interdepartamental: INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación entre áreas. • Coordinación de actividades. • Apoyo entre equipos. 	<p>Nivel de investigación: Correlacional. Diseño de investigación: No experimental. Población: 110 trabajadores.</p>

<p>Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la colaboración interdepartamental y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025?</p>	<p>Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.</p> <p>Identificar la relación entre la colaboración interdepartamental y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.</p>	<p>Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.</p> <p>La colaboración interdepartamental se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2025.</p>	<p>VARIABLE 2: Desempeño laboral</p> <p>DIMENSIÓN: Efectividad en el trabajo:</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de tareas. • Calidad en resultados. • Uso eficiente de recursos. <p>DIMENSIÓN: Proactividad en el trabajo:</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de mejoras. • Prevención de problemas. • Participación en iniciativas. <p>DIMENSIÓN: Resiliencia laboral:</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad bajo presión. • Recuperación ante crisis. • Adaptabilidad al cambio. 	<p>Muestra: 70 trabajadores.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
--	---	--	---	---

Nota. Elaboración propia.

Matriz de datos

Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Gráficos	Utilidades	Ampliaciones	Ventana	Ayuda	
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númérico	8	0	¿Considera que en su institución se promueve activamente la salud laboral?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Númérico	8	0	¿Recibe reconocimiento institucional por su desempeño en el trabajo?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Númérico	8	0	¿Recibe reconocimiento institucional por su desempeño en el trabajo?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Númérico	8	0	¿Se siente parte de la institución donde labora?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Númérico	8	0	¿Se siente orgulloso(a) de pertenecer a esta organización?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Númérico	8	0	¿Considera clara la misión institucional y su aplicación en su trabajo diario?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Númérico	8	0	¿Existe una comunicación efectiva entre las diferentes áreas de trabajo?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Númérico	8	0	¿Las actividades se coordinan de forma adecuada entre departamentos?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Númérico	8	0	¿Recibe apoyo de otros equipos cuando lo necesita para cumplir sus funcio...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Númérico	8	0	Me siento seguro físicamente en mi lugar de trabajo.	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Númérico	8	0	Estoy satisfecho con la disponibilidad de herramientas y recursos para reali...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Númérico	8	0	Estoy conforme con la cantidad de trabajo y los horarios laborales.	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Númérico	8	0	¿Cumple regularmente con las tareas asignadas en su trabajo?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Númérico	8	0	¿Considera que los resultados de su trabajo son de buena calidad?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Númérico	8	0	¿Hace un uso eficiente de los recursos disponibles para cumplir sus funcio...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Númérico	8	0	¿Suele proponer mejoras que optimicen los procesos laborales?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Númérico	8	0	¿Prevé posibles problemas y actúa antes de que ocurran?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Númérico	8	0	¿Participa activamente en iniciativas o proyectos de su institución?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V1	Númérico	8	0	Cultura organizacional	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
20	V2	Númérico	8	0	Desempeño laboral	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
21	D1	Númérico	8	0	Bienestar organizacional	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
22	D2	Númérico	8	0	Identidad organizacional	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
23	D3	Númérico	8	0	Colaboración interdepartamental	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
24	D4	Númérico	8	0	Efectividad en el trabajo	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
25	D5	Númérico	8	0	Proactividad en el trabajo	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
26	D6	Númérico	8	0	Resiliencia laboral	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
27											

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	V1
1	4	4	3	3	3	5	4	3	4	2	4	2	5	4	5	3	33		
2	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	3	2	5	3	36	
3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	36		
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	37		
5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	37		
6	4	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	38		
7	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	31		
8	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	5	4	4	5	39		
9	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	37		
10	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	3	3	4	5	38		
11	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	41		
12	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	39		
13	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	2	5	4	4	35		
14	5	4	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	36		
15	5	3	4	5	5	4	4	3	3	5	2	4	5	5	5	3	4	36	
16	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	5	2	33		
17	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	2	3	34	
18	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	35	
19	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	41		
20	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	2	33		
21	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	3	4	5	2	35		
22	5	3	4	4	4	4	5	4	5	2	3	4	3	5	4	4	38		
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	34		
24	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	4	3	2	3	34		
25	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	38		
26	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	39		
27	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	3	2	40		
28	4	4	5	3	3	3	3	5	3	5	4	2	3	4	4	4	33		
29	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	2	3	5	4	4	36		
30	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	34		

30	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	34		
31	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	2	34		
32	5	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	2	2	34		
33	3	4	3	3	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	5	35		
34	4	3	5	4	3	3	5	5	3	4	2	4	3	2	2	5	4	3	35	
35	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	5	4	5	4	4	2	2	35		
36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	3	37		
37	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	35		
38	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	36		
39	3	5	4	3	4	5	4	3	4	2	5	5	4	4	5	4	2	3	35	
40	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	33		
41	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	3	36		
42	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	38		
43	4	3	5	4	5	3	3	5	3	3	3	4	4	5	2	3	5	4	35	
44	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	5	2	5	3	5	34		
45	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	39		
46	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	3	5	2	38	
47	3	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	5	5	4	3	5	4	5	30	
48	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	34	
49	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	38	
50	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	2	5	3	3	37		
51	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	2	4	3	4	38		
52	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	4	37	
53	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	35	
54	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	41	
55	3	5	4	3	5	4	4	4	3	2	4	3	3	5	4	4	5	4	35	
56	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	36	
57	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	4	5	4	4	2	4	34	
58	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	3	36	
59	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	5	3	5	4	5	5	3	36		

Instrumento

Cuestionario

Escala de valoración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Vr. 1. Cultura organizacional	Dimensión 1. Bienestar organizacional					
	1. ¿Considera que en su institución se promueve activamente la salud laboral?					
	2. ¿Recibe reconocimiento institucional por su desempeño en el trabajo?					
	3. ¿Recibe reconocimiento institucional por su desempeño en el trabajo?					
	Dimensión 2. Identidad organizacional					
	4. ¿Se siente parte de la institución donde labora?					
	5. ¿Se siente orgulloso(a) de pertenecer a esta organización?					
	6. ¿Considera clara la misión institucional y su aplicación en su trabajo diario?					
	Dimensión 3. Colaboración interdepartamental					
	7. ¿Existe una comunicación efectiva entre las diferentes áreas de trabajo?					
	8. ¿Las actividades se coordinan de forma adecuada entre departamentos?					
9. ¿Recibe apoyo de otros equipos cuando lo necesita para cumplir sus funciones?						

Vr. 2. Satisfacción laboral	Dimensión 1. Efectividad en el trabajo					
	10. Me siento seguro físicamente en mi lugar de trabajo.					
	11. Estoy satisfecho con la disponibilidad de herramientas y recursos para realizar mi trabajo.					
	12. Estoy conforme con la cantidad de trabajo y los horarios laborales.					
	Dimensión 2. Proactividad en el trabajo					
	13. ¿Cumple regularmente con las tareas asignadas en su trabajo?					
	14. ¿Considera que los resultados de su trabajo son de buena calidad?					
	15. ¿Hace un uso eficiente de los recursos disponibles para cumplir sus funciones?					
	Dimensión 3. Resiliencia laboral					
	16. ¿Suele proponer mejoras que optimicen los procesos laborales?					
	17. ¿Prevé posibles problemas y actúa antes de que ocurran?					
	18. ¿Participa activamente en iniciativas o proyectos de su institución?					

Validez de instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

TÍTULO DE TESIS: *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Corahuasi, 2025*

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: *Dr. Apolinar Flores Lucana*
- PROFESIÓN : *Lic. en Administración*
- CARGO ACTUAL: *Docente*
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

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

Fuente:

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: *13 de junio 2025*

[Firma manuscrita]

Firma del experto
DNI N° *29707573*
N° celular: *771303905*

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓNAUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 2 DE DICIEMBRE DEL 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARIVI JACKSIRI PORTILLO COLQUEDirección: AV. SIMON BOLIVAR NRO. 2505DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71046673Teléfono: 997257353 email: mariviptcq@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVASEscuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍATítulo o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍAAsesor: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico Título: CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI, 2025Palabras claves, (3 a 5 términos): Cultura organizacional, Desempeño laboral, Gestión pública.¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:**a) Licencia estándar:**

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- Sí autorizo
- No autorizo

