



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



**CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
TERMINAL TERRESTRE PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ

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

JULIACA - PERÚ

2025



NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

**CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
EL TERMINAL TERRESTRE PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N°083-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de abril de 2025

VISTOS:

El Expediente N° **CU-18917** de fecha **16-12-2024** presentado por **ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERMINAL TERRESTRE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 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: **ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

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

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
- * 1er. MIEMBRO : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 2do. MIEMBRO : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

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

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes, 15 de abril de 2025
- * Hora : 10:00 am

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

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Sc.S. Lucimaco Aguilar Pinto
DECANO (e)



RESOLUCIÓN N° 655-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 02 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente 2024-CU-17361 de fecha 23 de noviembre de 2024, del **Bach. ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ**, 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 y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) **Bach. ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERMINAL TERRESTRE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

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

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable 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 y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA**.

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: CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERMINAL TERRESTRE PUNO, 2024; presentado por el (la) **Bach. ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



RESOLUCIÓN N° 467-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 30 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-13368** de fecha 22 de setiembre del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) **Bach. ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERMINAL TERRESTRE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

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

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

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**, 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: **CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERMINAL TERRESTRE PUNO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

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. S. Luciano Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)



TESIS UANCV

CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERMINAL TERRESTRE PUNO, 2024



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE


FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante | 13% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 3 | repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 4 | hdl.handle.net Fuente de Internet | <1% |
| 5 | repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 6 | repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 7 | www.coursehero.com Fuente de Internet | <1% |
| 8 | Churayra Chura, Jose Eli. "Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Secundaria Glorioso San Carlos de Puno 2022", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación | <1% |
| 9 | Huanca Quispe, Serapio. "Gestión del talento humano y el desempeño laboral docente en instituciones educativas secundarias del | <1% |



| Título de la tesis | |
|--|---|
| CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERMINAL TERRESTRE PUNO, 2024 | |
| Datos de autor | |
| Nombres y apellidos | ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 70356513 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0006-9726-9314 |
| Datos de asesor | |
| Nombres y apellidos | ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 02145441 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0001-8237-5735 |
| Datos del jurado | |
| Presidente del jurado | |
| Nombres y apellidos | DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02409816 |
| Miembro del jurado 1 | |
| Nombres y apellidos | BENIGNO CALLATA QUISPE |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 01693080 |
| Miembro del jurado 2 | |
| Nombres y apellidos | YENNY ROSARIO ACERO APAZA |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 01324434 |



| | |
|---|---|
| Línea de investigación | ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO) |
| Grupo de investigación | No aplica |
| Agencia de financiamiento | Sin financiamiento |
| Ubicación geográfica de la investigación | <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.4967127 Longitud: -70.1312961</p> <p>https://maps.app.goo.gl/wKa6Ld4BazrS4pzm7</p>  |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | Setiembre 2024 – Abril 2025 |
| URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford concytec-pe.github.io | <p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> |



UNIVERSIDAD ANDINA
"VÍCTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Paye Colquechirca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ, identificado con DNI
Nro. 70356513 en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

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

CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERMINAL TERRESTRE PUNO,
2024

Asesorado por: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

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 23 de ABRIL del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Primeramente, Dios fuente de conocimiento y fortaleza, por sostenerme en cada etapa y dar sentido a este sueño cumplido. A mis amados padres, Sr. Alcides y Sra. Natividad, por ser el alma de este logro, y por darme aquellos que me amaron sin importar nada, aquellos que se sacrificaron en silencio por mí y aquellos que creyeron en mí sin importar nada.

Gracias por enseñarme que el esfuerzo dignifica, que la humildad ennoblece, y que el amor verdadero se demuestra en los actos diarios. Cada logro que hoy celebro lleva su nombre y su esencia. Esta tesis es un reflejo de lo que me han dado: valores firmes, esperanza inquebrantable y un corazón agradecido. Con todo mi amor y eterna gratitud.



AGRADECIMIENTO

Valoro profundamente a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez - Juliaca por darme la posibilidad de formarme como profesional. A los excelentes profesores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, Cuyo conocimiento profundo y reconocida experiencia han fortalecido mi preparación académica y profesional. A todas las personas de mi entorno que de manera directa o indirectamente, han sido parte silenciosa pero significativa en la elaboración de esta tesis.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ix

AGRADECIMIENTO x

ÍNDICE GENERAL xi

ÍNDICE DE TABLAS xv

ÍNDICE DE FIGURAS xvi

RESÚMEN xvii

ABSTRACT..... xviii

INTRODUCCIÓN xix

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema..... 20

1.2 Delimitación de la investigación..... 22

 1.2.1 Delimitación espacial..... 22

 1.2.2 Delimitación social 22

 1.2.3 Delimitación temporal 22

1.3 Formulación del problema 22

 1.3.1 Problema general 22

 1.3.2 Problema específico 22



1.4 Justificación del estudio..... 23

 1.4.1 Justificación teórica 23

 1.4.2 Justificación práctica..... 23

 1.4.3 Justificación metodológica..... 24

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general..... 25

 2.1.1 Objetivos específicos 25

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación 26

 Antecedentes Internacionales..... 26

 Antecedentes nacionales 28

 Antecedentes locales 31

3.2. Bases teóricas..... 34

3.3. Marco conceptual..... 45

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general..... 47

4.2. Hipótesis específica 47



4.3. Variables... 47

4.4. Operacionalización de variables 48

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 49

5.2. Método(s) aplicados a la investigación 49

5.3. Tipo de investigación 49

5.4. Nivel de investigación..... 49

5.5. Diseño de investigación 50

5.6. Población y muestra 50

 5.6.1. Población..... 50

 5.6.2. Muestra 50

5.7. Técnicas e instrumentos 51

 5.7.1. Técnica 51

 5.7.2. Instrumentos..... 51

5.8. Confiabilidad y Validez del instrumento 52

 5.8.1. Confiabilidad..... 52

 5.8.2. Validez 52

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos 52

5.10. Contrastación de hipótesis 53



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados 61

6.2. Discusión de resultados..... 71

CONCLUSIONES 75

RECOMENDACIONES..... 77

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 80

Matriz de consistencia..... 87

Matriz de datos.....88

Instrumento (s) de investigación..... 89

Validación del instrumento 92



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Operacionalización de variables* 48

Tabla 2 *Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach*..... 52

Tabla 3 *Medidas asimétricas* 53

Tabla 4 *Cálculo P-valor 1*..... 55

Tabla 5 *Cálculo del P-valor 2*..... 56

Tabla 6 *Cálculo del P-valor 3*..... 57

Tabla 7 *Cálculo del P-valor 4*..... 58

Tabla 8 *Cálculo del P-valor 5*..... 59

Tabla 9 *Niveles de correlación* 61

Tabla 10 *Test de normalidad* 61

Tabla 11 *Prueba de correlación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024* 62

Tabla 12 *Prueba de correlación de Rho de Spearman entre el clima institucional y el desempeño con tareas en el terminal terrestre Puno, 2024* 64

Tabla 13 *Prueba de correlación Rho de Spearman entre el clima institucional y el comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre Puno, 2024*..... 65

Tabla 14 *Prueba de correlación Rho de Spearman entre el clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024*..... 67

Tabla 15 *Prueba de correlación Rho de Spearman entre el clima institucional y factores contextuales en el terminal terrestre Puno, 2024*..... 68

Tabla 16 *Prueba de correlación Rho de Spearman entre el clima institucional y los resultados en el terminal terrestre, Puno 2024*..... 70



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Relación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024* 63

Figura 2 *Relación entre el clima institucional y el desempeño con tareas en el terminal terrestre Puno, 2024* 64

Figura 3 *Relación entre el clima institucional y el comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre Puno, 2024* 66

Figura 4 *Relación entre el clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024* 67

Figura 5 *Relación entre el clima institucional y los factores contextuales en el terminal terrestre Puno, 2024* 69

Figura 6 *Relación entre el clima institucional y los resultados en el terminal terrestre Puno,2024*..... 70



RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue establecer la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral de los empleados de la terminal terrestre de Puno. El estudio empleó un diseño de investigación transversal no experimental, una estrategia deductiva, un tipo de aplicación básica, un nivel de investigación correlacional y una muestra de 52 trabajadores de una población de 60. Se empleó un enfoque cuantitativo. Se creó un instrumento de 14 ítems para la primera variable y uno de 10 ítems para la segunda. Se empleó una encuesta como método de recolección de datos. Se realizó un análisis alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento. Los resultados revelaron una alta consistencia interna del cuestionario, con una puntuación de 0,841 (84,1%). Los resultados revelaron un valor p de 0,000 y una correlación de 0,841 (84,1%) según el estadístico Rho de Spearman, ambos inferiores al alfa de 0,05 determinado mediante el estadístico Tau-b de Kendall. En resumen, según los resultados del análisis de datos, existe una relación del 84,1% entre las variables de desempeño laboral y entorno institucional, concretamente de 0,841. Dado que el valor p es inferior a alfa 0,05 (0,000), puede considerarse significativo. En el contexto analizado, el desempeño laboral y el entorno institucional están estrechamente relacionados, y cualquier cambio en uno podría afectar al otro y viceversa.

Palabras Clave: Desempeño laboral, Terminal terrestre



ABSTRACT

The main objective of this study was to determine how job performance at the Puno bus station was related to the institutional environment. With a population of 60 people and a sample of 52 workers, this study used a quantitative approach, a basic application type, a deductive technique, a correlational research level, and a non-experimental cross-sectional research design. An instrument with 14 items was created for the first variable, while an instrument with 10 items was created for the second variable. A survey was used as the data collection method. Cronbach's alpha analysis was performed to assess the reliability of the instrument. The results revealed that the tool (the questionnaire) had strong internal consistency, with a score of 0.841 (84.1%). The results revealed a P-value of 0.000 and a correlation of 0.841 (84.1%) based on Spearman's Rho statistic, both lower than the alpha 0.05 determined using Kendall's Tau-b statistic.

In summary, the data analysis indicates that there is an 84.1% connection between the variables of work performance and institutional environment, specifically 0.841. Since the p-value is less than alpha 0.05 (0.000), it can be considered significant. In the context analyzed, work performance and institutional environment are closely related, and any change in one could affect the other and vice versa.

Key words: Job Performance, Bus Terminal



INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta tesis, titulada «Clima institucional y rendimiento laboral en la terminal de autobuses de Puno», es presentar los resultados del estudio realizado en dicha terminal. Estos son los puntos principales de la tesis

El capítulo I En primer lugar, se describe el tema en cuestión, esbozando la situación problemática que será el centro de los estudios. Formular una pregunta de investigación y proporcionar una explicación de su justificación son las siguientes etapas del estudio.

El capítulo II establece los objetivos del estudio. Antes de esbozar los distintos objetivos que conforman los resultados tangibles del trabajo, es necesario definir primero el objetivo general, que es la finalidad última del proyecto.

En el capítulo III Se detallan los contextos local, regional, nacional e internacional del estudio, además del marco teórico. Esta parte de la tesis expone los fundamentos teóricos y conceptuales del estudio.

La hipótesis de la investigación, que sirve de base teórica al estudio, se presenta en el capítulo IV y se compara posteriormente. Se incluyen las teorías amplias y detalladas, junto con la operacionalización de las variables.

El capítulo V, Incluir las siguientes secciones: estrategia del estudio, metodología, tipo, nivel, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos, validez y fiabilidad de los instrumentos, procesamiento de datos y comprobación de hipótesis.

El capítulo VI presenta los resultados y el análisis del trabajo realizado principalmente para comprobar las hipótesis y alcanzar los objetivos. Tras analizar los resultados, el documento pasa a extraer conclusiones, formular sugerencias, proporcionar informes y ofrecer apéndices.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La importancia de estudiar cómo el clima laboral afecta la productividad ha crecido en las últimas décadas debido a que las empresas, tanto grandes como pequeñas, se enfrentan a obstáculos formidables a la hora de retener a los trabajadores con talento, Motivar a los trabajadores para que rindan a un nivel superior y aumenten la producción. En el mundo empresarial moderno y competitivo a nivel global, es fundamental obtenga información sobre cómo elementos La cultura, el liderazgo, la comunicación interna y la satisfacción laboral son algunos de los factores que influyen en el rendimiento de los empleados y en la eficiencia de la empresa. Estudios realizados en muchos países diferentes han demostrado que cuando las empresas valoran a sus empleados sus empleados, esto se refleja en la tasa de retención de estos, menores índices de absentismo y mayores índices de rendimiento. Sin embargo, los problemas continuos relacionados con el descontento de los empleados y la baja moral ponen de relieve la necesidad de una gestión estratégica y basada en datos para mejorar el lugar de trabajo. La importancia de estudios como este, cuyo objetivo es mejorar el rendimiento organizaciona del entorno institucional, se ve subrayada por la situación mundial actual.



Las organizaciones públicas y comerciales peruanas están cada vez más interesadas en estudiar La relación entre las condiciones del lugar de trabajo y la productividad, ya que motivar a los trabajadores a dar lo mejor de sí afecta en gran medida al desarrollo social y económico de la nación.. Cuestiones como la elevada rotación de empleados, el descontento laboral y el absentismo siguen afectando a la productividad y a la calidad del servicio, incluso cuando se han establecido normas de gestión de personal para fomentar un entorno laboral saludable. Según estudios recientes realizados en todo el país, la falta de un entorno institucional positivo puede dar lugar a un rendimiento laboral deficiente. Esto pone de relieve la necesidad de aplicar intervenciones estratégicas para impulsar compromiso y entusiasmo entre los trabajadores. Por lo tanto, el objetivo general del estudio es proporcionar respuestas que impulsen la eficiencia operativa de la organización mediante la identificación y corrección de los aspectos que afectan al clima organizativo en las empresas públicas, centrándose en la terminal terrestre de Puno.

Con el fin de mejorar el servicio en las terminales autobuses de Puno, es necesario tener un conocimiento básico del entorno institucional local y de cómo influye en la productividad del personal. La eficiencia y calidad ofrecido a los clientes se ven afectadas negativamente por problemas persistentes, como la insuficiente comunicación interna, la baja moral de los empleados, el liderazgo ineficaz y el trabajo poco motivador. El rendimiento de los empleados de la terminal es indicativo de un entorno de trabajo que no favorece el resultado de una gestión inadecuada del entorno laboral, se obstaculiza el desarrollo de los trabajadores como personas y como profesionales. Para optimizar su uso de los empleados y satisfacción de los usuarios en la terminal de autobuses, este estudio tiene como objetivo abordar estos retos mediante una evaluación exhaustiva del clima institucional actual. A continuación, se propondrán tácticas de intervención para mejorar el entorno de trabajo y crear un entorno más favorable y estimulante.



Por lo tanto, es muy necesario realizar un estudio sobre el ambiente institucional y la productividad de los empleados en la estación de autobuses de Puno en 2024. A continuación encontrará la descripción del problema.

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

Se estudiaron las áreas del terminal terrestre de Puno.

1.2.2 Delimitación social

El grupo social objeto de estudio son los trabajadores del terminal terrestre de Puno.

1.2.3 Delimitación temporal

El estudio se realizó durante el periodo 2024 en el que se recabaron los datos necesarios para dar paso a su análisis en el proceso del estudio.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024?

1.3.2 Problema Especifico

PE1. ¿Cuál es la relación entre el clima institucional y el desempeño en las tareas en el terminal terrestre Puno, 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación entre el clima institucional y comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre Puno, 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación entre el clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024?



PE4. ¿Cuál es la relación entre el clima institucional y los factores contextuales en el terminal terrestre Puno, 2024?

PE5. ¿Cuál es la relación entre el clima institucional y los resultados en el terminal terrestre Puno, 2024?

1.4 Justificación del estudio

1.4.1 Justificación teórica

En teoría, de la investigación la relación entre el entorno organizativo de la Terminal de Buses de Puno y la productividad de los trabajadores en 2024 es un tema importante y urgente que requiere esta investigación. En última instancia, el objetivo de esta investigación es descubrir cómo los diferentes aspectos del ambiente organizacional afectan la productividad de los trabajadores, basándose en el marco teórico propuesto por Halpin (1966). Estas dimensiones incluyen la organización, las responsabilidades, los incentivos, la incertidumbre, el entorno afectivo, los conflictos y la personalidad. Según Halpin, estos factores afectan a las perspectivas y actitudes de los empleados, y satisfacción laboral y eficiencia mejoran gracias a un lugar de trabajo seguro y propicio. Si una investigación correlacional puede encontrar relaciones y patrones significativos, puede ayudar a los gerentes a desarrollar y ejecutar mejores políticas y planes. Para mejorar el entorno de trabajo aumentar las ganas y el esfuerzo del equipo, al tiempo que se incrementa la productividad y la satisfacción entre ellos. clienteses necesario comprender a fondo estas dinámicas en el contexto de la estación de autobuses de Puno.

1.4.2 Justificación práctica

Una investigación sobre la relación entre el ambiente institucional de la terminal de autobuses y la productividad de los empleados en Puno, 2024” está justificada porque es necesario proporcionar sugerencias realistas y viables para mejorar los estándares laborales y operativos de



resultados del estudio organizacional contribuirán a mejorar la terminal de autobuses de Puno de forma que los empleados lo noten de inmediato. Algunas de las recomendaciones presentadas en esta la moral en el lugar de trabajo y la calidad del servicio podrían beneficiarse de la investigación. Al ayudar a desarrollar mejores técnicas de gestión adaptadas a las necesidades de la terminal, esta investigación es capaz de mejorar los ingresos de la terminal de autobuses y afectar significativamente a los usuarios.

1.4.3 Justificación metodológica

Justificación de la metodología: Se aplicó un diseño transversal no experimental basado en métodos cuantitativos aplicados. Podemos utilizar este método para investigar cualquier vínculo entre el entorno organizativo de la terminal de autobuses de Puno y el rendimiento de los empleados. Los resultados deben extraerse de forma lógica a partir de ideas e hipótesis preexistentes, de acuerdo con la técnica deductiva. Se encuestó a la población en cuestión utilizando un cuestionario prediseñado como herramienta fundamental para recopilar los datos necesarios. Este enfoque facilita la obtención de datos cuantitativos fiables, lo que a su vez permite realizar un análisis estadístico específico de las opiniones y sentimientos de los empleados. Esta metodología y enfoque sentarán las bases para detectar tendencias importantes en el entorno organizativo y cómo estas afectan al rendimiento de los empleados. El objetivo es ofrecer sugerencias prácticas para mejorar la estación de autobuses de Puno a lo largo del tiempo.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Determinar la relación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024.

2.1.1 Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación entre el clima institucional y el desempeño en las tareas en el terminal terrestre Puno, 2024.

OE2. Determinar la relación entre el clima institucional y comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre Puno, 2024.

OE3. Determinar la relación entre el clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024.

OE4. Determinar la relación entre el clima institucional y los factores contextuales en el terminal terrestre Puno, 2024.

OE5. Determinar la relación entre el clima institucional y los resultados en el terminal terrestre Puno, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Olivera et al. (2021), Dinámica laboral, comunicación y adaptación a nuevas circunstancias empresarial son ejemplos de factores emocionales a los que se enfrentan los empleados en el trabajo, y el clima organizacional se identifica como uno de los elementos que tienen efectos sobre la eficacia laboral institucionales, tal y como se afirma en el artículo académico. El objetivo general del estudio era identificar los puntos en común entre las numerosas características de Cotton Life. Se demostró que el rendimiento laboral se veía directamente afectado por el entorno organizativo de Cotton Life, según una investigación cuantitativa que utilizó una metodología causal correlacional no experimental. El estudio encuestó a 80 trabajadores utilizando un cuestionario como instrumento y empleó técnicas de encuesta como metodología.

Chuquimia (2021), Según la investigación, de los cuatro factores que se tuvieron en cuenta Comunicación en la Universidad Mayor de San Andrés con el fin de evaluar el entorno laboral en dicha institución, confianza, compromiso y colaboración, el clima actual se debe en gran medida a la falta de comunicación, lo que a su vez obstaculiza la consecución de determinados objetivos establecidos por una de las prioridades estratégicas de la universidad para el avance de la gestión



organizacional: una organización institucional de excelencia que responda a los retos del nuevo milenio; una gestión administrativa eficaz y desburocratizada; y la satisfacción en el trabajo. Es fundamental actuar en este ámbito, ya que la organización aún no es capaz de desarrollar todo su potencial en términos de gestión administrativa eficaz y desburocratizada, y de satisfacción en el trabajo, uno de los ejes estratégicos que la universidad estableció como prioridades para el desarrollo de la Gestión Organizacional.

Choque & Martinez (2021), Este estudio examina la institución YPFB en La Paz, con especial énfasis el nivel de satisfacción de los trabajadores con su empleo. Cuando los trabajadores están satisfechos con su trabajo, se implican más en él y obtienen mejores resultados. Dado que el estudio es de naturaleza cualitativa, se consideró que el método de encuesta era una herramienta adecuada para tener información sobre el tema investigado. En la sede de La Paz trabajan un total de 425 personas, de las cuales 203 formaron parte de la muestra. Según el estudio, parece existir un ambiente organizativo favorable. No obstante, las cosas podrían mejorar.

Calle & Espinoza (2022), Tiene como objetivo examinar los participantes Insproin con diversos tipos de deficiencias tanto en el entorno organizativo como en la satisfacción laboral, con el fin de establecer si existe una relación directa entre ambos. Esta investigación emplea una técnica cuantitativa. Los instrumentos de evaluación consisten en un cuestionario sobre el clima organizacional con 24 preguntas, un censo del personal, observación directa y una encuesta compuesto por dieciocho preguntas sobre la satisfacción de los trabajadores con sus puestos de trabajo. Para determinar la fiabilidad de las dos variables, utilizamos el alfa de Cronbach. A continuación, se correlacionaron las dos variables utilizando el coeficiente de Pearson utilizando el software SPSS. En total, los 45 participantes proceden de toda la estructura jerárquica de la empresa. Se encuestó a todos los empleados de la organización, en lugar de a una muestra



estadística. Se observó una clara relación entre las dos métricas que surgieron resultados derivados del análisis y la interpretación de los datos, lo que da credibilidad a la idea. El estudio concluye con la presentación de sus resultados y sugerencias. Pude obtener cierta objetividad en mi proceso de trabajo gracias al estudio que me llevó a estos resultados. Además, se proporcionaron sugerencias para resolver el problema identificado.

Tapia & Quisbert (2022), El objetivo general de este estudio requería una evaluación teórica que tuviera en cuenta las citas conceptuales y el contexto referencial. En cuanto a las referencias conceptuales, hablamos principalmente de aspectos como la cultura empresarial y el rendimiento de los empleados, pero en cuanto al contexto referencial, repasamos aspectos como los antecedentes, los objetivos, la estructura y las definiciones del Gobierno Municipal Autónomo de El Alto. El siguiente paso fue establecer la estrategia y la metodología de investigación. Por último, se definieron la población, investigación, incluyendo su metodología, técnicas de recopilación de datos y número de participantes. El estudio del entorno laboral y la evaluación del rendimiento, así como la presentación de los resultados se llevaron a cabo dentro de este marco realista a cabo un análisis univariante. Finalmente, nuestro estudio cumplió el objetivo general 140 al encontrar, con un 90 % de confianza, que el entorno organizacional de la GAMEA (Gobierno Autónomo Municipal de El Alto) se correlaciona positivamente con el rendimiento laboral.

Antecedentes nacionales

Mendoza (2023), En 2021, los investigadores del Municipio de Pueblo Nuevo - Ferreñafe se propusieron con el fin de dar el lugar de trabajo en el rendimiento laboral. En la investigación se utilizaron métodos cualitativos, transversales, correlacionales y no experimentales. Para recopilar los datos, se seleccionó a 34 trabajadores mediante un método de muestreo no probabilístico y se les entregaron cuestionarios y encuestas para que los rellenaran. Se descubrió



Se observó una correlación algo positiva ($p = 0,004 < 0,05$; $Rho = 0,476$) entre las variables del estudio y los resultados primarios. El análisis de los datos se muestra a continuación, lo que indica que la empresa indicada tendrá un mayor rendimiento laboral tras la mejora del entorno organizativo.

Huamán (2023), Para examinar este estudio correlacionado a un nivel y utilizando un diseño transversal no experimental enfoque cuantitativo básico para determinar en qué medida el entorno organizativo estaba relacionado con el rendimiento laboral en una caja de ahorros municipal. También se utilizó el enfoque hipotético-deductivo para formular hipótesis y luego utilizar estadísticas para validarla o refutarla. Se seleccionó a treinta trabajadores para participar en la investigación mediante un método de selección no probabilístico. Se utilizaron un cuestionario además de una encuesta para recopilar datos. Un examen no paramétrico de los datos reveló una relación algo positiva entre la cultura corporativa y el rendimiento de los empleados. Por lo tanto, teniendo esto en cuenta, se determinó que el mejor enfoque para alcanzar los objetivos es contar con un entorno de trabajo bien gestionado y activamente estimulado. Una estructura organizativa que tenga en cuenta las necesidades de cada departamento, la naturaleza de las conexiones dentro del departamento y las normas o estándares que rigen el funcionamiento de la entidad es capaz de lograrlo.

Ramos et al. (2023), Investigar cómo diversos tipos de entornos institucionales impactan en qué manera la productividad de los empleados en Bagua y Amazonas que participan en el Programa de Seguro Integral de Salud (PSIS). El método utilizado fue cuantitativo y se basó en el razonamiento hipotético-deductivo. Este estudio utilizó una estrategia de estudio de las relaciones mediante la descripción. La muestra incluyó a treinta personas de Bagua y Amazonas empleadas por el Servicio de Seguro Integral de Salud (SSIS). La información Se obtuvo mediante una



encuesta con un cuestionario que utilizaba una escala Likert. Existía una correlación fuerte y evidente entre el entorno institucional y el rendimiento de los empleados ($Rho = 0,784, p < 0,000$). proveedor de seguros Integral de Salud de Bagua y Amazonas. La puntuación global del 80 % indicó que el entorno institucional gozaba de buena salud. Por otro lado, el 87,7 % de los encuestados calificó su desempeño laboral como excelente, mientras que el 13,3 % lo calificó como regular.

Palomino (2023) El municipio de Végueta se propuso en 2019 descubrir qué efecto tenía La cultura corporative incurre a la productividad de los trabajadores. El impacto del lugar de trabajo en la productividad son el tema principal de esta investigación. Este estudio se clasificará como investigación fundamental, ya que no se aplicará en ninguna situación real en un futuro próximo. La investigación ha tratado de arrojar luz sobre un tema concreto utilizando un enfoque cuantitativo. Resultados: Los resultados indican que el nivel de significación ($Sig. = 0,00$) está por debajo del umbral de significación, como se muestra en la tabla ANOVA establecido del 5 % (0,000).

Farias (2022), Con el fin de extraer conclusiones esta investigación tuvo como objetivo investigar la plantilla del Ayuntamiento de Tambogrande en 2020 en relación con cultura empresarial y la productividad de los empleados. En este estudio se utilizó un diseño transversal no experimental y un método sencillo cuantitativa trató de evaluar las correlaciones. Un estudio midió el ambiente en el trabajo, mientras que el otro midió el rendimiento en el trabajo, a los noventa y tres trabajadores del Ayuntamiento de Tambogrande. Según los resultados, el 60,2 % de los trabajadores considera que el ambiente organizacional es poco agradable, mientras que el 83,6 % afirma que su rendimiento en el trabajo es normal. Los resultados fueron favorables en términos de realización personal (35,5 %), participación en el trabajo (37,6 %) y supervisión (55,9 %). Tanto



las condiciones de trabajo como la calidad de la comunicación fueron consideradas desfavorables por el 34,4 % de los encuestados. Se demostró que la productividad de los trabajadores del Municipio de Tambogrande estaba fuertemente correlacionado con su ambiente de trabajo ($\rho = 0,835$).

Antecedentes locales

Quispe (2024), El objetivo de esta tesis descriptiva y correlacional es examinar cómo el entorno organizacional afectó la productividad en 2021, Durante la crisis sanitaria, entre el personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano. Se realizaron encuestas utilizando un cuestionario elaborado específicamente para este objetivo con el fin de recopilar datos. En primer lugar, queremos ver si existe alguna correlación entre la cultura de la empresa y el rendimiento de los empleados en su trabajo. empleados en el trabajo. Los datos se analizaron utilizando aplicaciones como SPSS 21 y Microsoft Excel, y la muestra estuvo compuesta por 268 profesionales administrativos de la universidad. En cuanto a los tres indicadores clave del estudio (comunicación, motivación y liderazgo), los profesionales administrativos informan de un entorno organizacional positivo, pero insuficiente. Además, cabe señalar que cumplen con los estándares mínimos de desempeño, aunque podrían ser mucho mejores. Por lo tanto, el rendimiento del personal administrativo durante la emergencia sanitaria de 2021 está relacionado en un 0,537 % con el entorno organizativo. Estos resultados demuestran, sin lugar a dudas, en la medida en que la cultura de la empresa influye en productividad del personal administrativo. La productividad del personal puede mejorarse mejorando el entorno organizativo, por lo que parece que la idea inicial era correcta. administrativo y, por extensión, de toda la empresa.

Quispe (2022), El objetivo principal de este estudio fue determinar, para el año 2022, en qué medida Se demostró que el rendimiento de los profesores estaba relacionado con el entorno



institucional. Puno era la ubicación institución académica. Según los resultados de esta investigación, se cree que clima escolar sí afecta al rendimiento de los educadores en el aula. La investigación fue práctica, transversal y no incluyó experimentos. En total, participaron 49 educadores constituyeron la muestra representativa del estudio; a cada uno de ellos se le entregó un cuestionario de 40 ítems con buena fiabilidad (0,886) y validez (establecida por opinión experta). Estos resultados son el resultado final de varias investigaciones sobre las variables, características y marcadores que representan la fuerza de la relación. La aplicación del método reveló una relación positiva muy significativa, como lo demuestra con un nivel de significación de 0,000, se obtuvo una correlación de Pearson de 0,815.y $p < 0,05$. A continuación, se examinaron, comprendieron y comentaron los datos. Según los resultados, existe una relación sólida entre el rendimiento en el aula y la calidad del espacio físico de la escuela.

Frisancho & Yucra (2024), El estudio se propuso establecer una conexión entre el entorno laboral y la productividad en el municipio provincial de San Román-Juliaca en 2023. Se utilizó una estrategia cuantitativa basada en una metodología de investigación aplicada y correlacional. Se incluyeron en la muestra 341 empleados de esa ciudad. Según los resultados, un entorno laboral positivo se asocia con una mayor productividad. El 22 % de los participantes indicó tener una opinión favorable sobre su rendimiento laboral en la empresa, el 24 % se mostró muy de acuerdo y el 22 % en desacuerdo. La conclusión del estudio es que competencia empleados mientras realizan sus tareas se ve significativamente afectada por el ambiente interno de la organización.

Berolatti (2023), Los empleados de Electro Puno S.A.A., 2019 fueron los sujetos de este estudio, cuyo objetivo principal era encontrar una correlación entre la cultura de la empresa y la producción. En el departamento de Puno, Electro Puno S.A.A. es una concesionaria para la distribución de energía. Está registrada legalmente en el Registro Civil y comenzó sus operaciones



el 1 de noviembre de 1999. Este estudio no utiliza métodos experimentales, sino que se basa en datos transversales y correlacionales. Mediante un método de selección censal no probabilístico, se seleccionó a 89 trabajadores de la empresa para recibir los cuestionarios validados. El análisis de los datos se realizó con el software SPSS 23, que arrojó los resultados. De los datos se desprende claramente que tanto las condiciones del lugar de trabajo como la productividad son normales. Los resultados mostraron una relación sólida entre el rendimiento y los resultados. y la cultura de la empresa. en el trabajo, lo que respaldó la hipótesis (valor R cuadrado de 0,881 y valor p de 0,00 < nivel de significación: 0,02).

Choquejahuá et al. (2020), El título provisional del estudio es “Estudio realizado en 2020 por el personal administrativo de la Universidad Privada San Carlos sobre la correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional”. El objetivo general es averiguar en qué medida el personal administrativo de las universidades desempeña bien su trabajo en relación con su lugar de trabajo. En particular, queremos saber cómo se siente el personal administrativo de la UPSC Puno en 2020 con respecto a su trabajo y cómo esto se relaciona con su nivel de entusiasmo y productividad en el trabajo. Comprensión del impacto de las dinámicas interpersonales en el rendimiento en miembros del personal administrativo de la UPSC Puno en 2020. Según la idea general, los miembros del personal con funciones administrativas pueden beneficiarse de un entorno de trabajo más positivo. Esta investigación utiliza el enfoque hipotético-deductivo dentro de un diseño transversal no experimental. El estudio no utilizó una muestra probabilística, ya que incluyó a toda la población. La población del estudio estuvo compuesta por un total de noventa y dos miembros del personal administrativo. Para recopilar la información, se llevará a cabo una encuesta mediante un cuestionario con escala Likert. Casi la mitad del personal administrativo (el 46,7 %, para ser exactos) muestra un excelente ambiente organizativo y un rendimiento excelente.



Se aceptó la hipótesis alternativa debido a la correlación extremadamente fuerte ($r = 0,968$) y al nivel de significación ($p = 0,00$), que es inferior a $p = 0,01$. Por último, en 2020, el personal administrativo de la Universidad Privada San Carlos Puno fue mucho más productivo cuando el ambiente de trabajo era positivo.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Clima institucional

La palabra lugar de trabajo describe el espacio físico donde los empleados realizan su trabajo. Una de las principales autoridades en este ámbito afirma, Halpin (1966), El entorno interno de una empresa viene definido por las opiniones de sus empleados, que influyen en su comportamiento y satisfacción en el trabajo.

Según Halpin & Croft (1963), Se caracteriza por los rasgos que los empleados ven o experimentan de primera mano en el trabajo y que, por lo tanto, condicionan sus conductas.

Deal & Kennedy (1982), “La forma en que se hacen las cosas aquí» se refiere a las convenciones, creencias y expectativas compartidas dentro de una empresa que dan forma a los comportamientos y atributos de su personal (p. 32).

Litwin & Stringer (1968), definir el clima empresarial como el ambiente que los directivos cultivan dentro de una empresa.

Schneider & Snyder (1975), El término “clima organizacional” se refiere al consenso general con los empleados sobre los aspectos únicos de su lugar de trabajo.

3.2.2 Modelos teóricos que explican cómo se forma y se mantiene el clima institucional

3.2.2.1 Modelo de Litwin y Stringer

Los aspectos del entorno laboral que afectan para la satisfacción e inspiración de los trabajadores son el principal énfasis del modelo de Litwin y Stringer (1968). Esta teoría propone



que hay ocho elementos críticos que conforman la cultura y la visión de la vida de una organización:

1. **Estructura:** Es el marco que utiliza una organización para organizar sus funciones y responsabilidades. Una organización bien definida permite lograr funciones eficientes y bien definidas.
2. **Responsabilidad:** Hace referencia al grado en el que el personal perciben que tienen control sobre su trabajo y pueden tomar decisiones significativas relacionadas con sus funciones.
3. **Recompensa:** Todas las formas de recompensa, monetarias y de otro tipo, que los trabajadores obtienen por sus esfuerzos entran en esta categoría. Tanto su motivación intrínseca como su sentido de la justicia organizativa pueden verse afectados por ello.
4. **Riesgo:** Es el grado en que la empresa está preparada para aceptar el cambio y las nuevas posibilidades. La iniciativa y la innovación de los empleados pueden prosperar en un entorno que recompensa los riesgos calculados.
5. **Apoyo:** Esta métrica muestra el grado de ayuda y apoyo que los trabajadores perciben por parte de sus superiores y compañeros de trabajo. Un entorno laboral menos estresante puede beneficiar tanto la salud mental como la productividad.
6. **Calidez del ambiente:** El grado en que los trabajadores sienten que forman parte de un ambiente de trabajo acogedor, solidario y digno de confianza en su empresa.
7. **Conflicto:** Tiene en cuenta cómo se sienten los trabajadores respecto a los conflictos internos y cómo se gestionan dichos conflictos. Cuando los conflictos se gestionan bien, pueden tener un efecto menos adverso en el ambiente de la empresa.



8. Identidad: Refleja la creencia de los empleados en la empresa y se sienten parte de ella. Una mayor dedicación y compromiso por parte del personal es una de las ventajas de contar con una marca corporativa diferenciada.

Litwin & Stringer (1968), La motivación, la felicidad y las acciones de los empleados se ven supuestamente afectadas por la forma en que estos rasgos se combinan para formar el entorno corporativo.

3.2.2.2 Modelo de Schneider y Snyder

El modelo de Schneider y Snyder (1975) coincide con opiniones generales de los empleados de las características que definen el clima de la empresa. En este paradigma se hace hincapié en las percepciones de los miembros y en la adopción de las normas, los procesos y las prácticas de la organización.

Schneider y Snyder afirman que los tres factores siguientes constituyen el clima de una organización:

Inclusividad: Aquí nos centramos en cómo los trabajadores entienden y valoran las iniciativas de diversidad e inclusión dentro de la organización. La equidad y el respeto mutuo se fomentan en un entorno de trabajo inclusivo.

Enfoque de metas: Muestra cómo los empleados comprendan los objetivos y principios de la empresa. En un ambiente centrado en los objetivos, es posible alinear los esfuerzos individuales con los objetivos corporativos.

Normas: Se incluyen que piensan y creen los empleados sobre normas de conducta de la organización. La cohesión organizativa y la gestión del comportamiento se ven favorecidas por unas normas claras y uniformes.



Según el enfoque de Schneider y Snyder, estos factores que afectan el comportamiento de los trabajadores su satisfacción con el trabajo y en su rendimiento. Solo se puede crear un entorno organizativo saludable y productivo cuando existe armonía entre los ideales y los incentivos sobre la empresa y cómo la ven sus trabajadores.

Para comprender mejor las formas en que la cultura de una organización afecta a la productividad, la satisfacción y la experiencia laboral general de los trabajadores, estos modelos teóricos sirven como marcos conceptuales útiles.

3.2.3 Factores que influyen en el clima institucional

Liderazgo Organizacional: Un indicador de la cultura empresarial refleja cómo en que se comportan sus ejecutivos. Según ,Robbins & Judge (2013), El liderazgo que se caracteriza por ser transformador tiene la capacidad de inspirar y animar a los trabajadores, lo que conduce a un entorno que es a la vez bueno y productivo.

Comunicación Organizacional: El éxito o el fracaso de una empresa se determina de la eficacia y la eficiencia de su comunicaciones internas. Kreps (2011) sostiene que la confianza y la cooperación pueden prosperar en un entorno en el que las personas pueden comunicarse de manera abierta, honesta y eficaz.

Cultura Organizacional: El entorno de una organización está determinado por su cultura, que Schein (2010) describe como el conjunto de ideas, convenciones y valores comunes. Si la cultura de una institución fomenta el respeto mutuo, la creatividad y la formación continua, es posible que se produzca una mejora significativa en el ambiente de la misma.

Estructura Organizacional: Otro factor que influye en el entorno institucional es la estructura de la organización en términos de deberes y obligaciones Según Mintzberg (1980),



Tanto la productividad como la comprensión de las responsabilidades podrían beneficiarse de una estructura organizativa bien pensada.

Políticas y Procedimientos: Las normas y procesos de una empresa determinan el reglas básicas sobre cómo se espera que actúen los empleados mientras están en el trabajo. Según Scheneider (1975), La felicidad de los trabajadores y su opinión sobre el entorno laboral se ven afectados por cómo perciben estas normas y reglamentos.

Relaciones Interpersonales: Las relaciones entre compañeros de trabajo y la dinámica entre supervisores y empleados son factores importantes en el entorno laboral. Según Hackman & Oldham (1980), Establecer relaciones útiles y cordiales desempeña un papel crucial para garantizar que todos se sientan como en casa.

Reconocimiento y Recompensas: El ambiente institucional se ve influenciado por los métodos utilizados para valorar y recompensar el rendimiento de los trabajadores. Según Lawler (1974)), Moral y productividad laboral pueden beneficiarse de un sistema de incentivos abierto y transparente.

Todas estas cosas interactúan de manera compleja para crear el ambiente institucional, que a su vez influye en cómo las personas que trabajan allí ven y sienten la organización.

3.2.4 Dimensiones de clima institucional

Halpin & Croft, (1963), Presentó siete factores que conforman el ambiente institucional, y todos ellos tienen un impacto importante en cómo las personas perciben y trabajan en la empresa:

- 1. Estructura:** La visión de la estructura y el liderazgo de la empresa, junto sus políticas, planes y procesos son muy claros., entran dentro de esta categoría.
- 2. Responsabilidad:** El sentido de agencia y propiedad de los empleados sobre su trabajo y sus resultados es el núcleo de este concepto.



3. **Recompensa:** Esto se refiere a cómo se sienten los trabajadores respecto a las políticas de recompensa y reconocimiento de la organización en términos de coherencia y equidad.
4. **Riesgo:** Transmite la confianza tanto del empleado como lo audaz que puede ser el negocio creativo y experimentar.
5. **Calidez del ambiente:** La felicidad de los trabajadores que tienen a alguien en quien confiar. sus compañeros de trabajo, obtener apoyo emocional de ellos y entablar amistad con ellos mientras están en el trabajo.
6. **Conflictos:** Contiene las opiniones de los trabajadores sobre la existencia y el tratamiento de los problemas en el lugar de trabajo, incluidos los métodos para resolver y gestionar los conflictos.
7. **Identidad:** La claridad y comprensión que tienen los empleados sobre la finalidad y los objetivos del grupo, junto con su sentimiento de pertenencia y conexión emocional con la empresa, es a lo que alude este término.

Este marco integral puede utilizarse con el fin de evaluar y mejorar el entorno institucional de una empresa, que comprende todos los aspectos que influyen en el encuentro con los empleados, ya sean estructurales, emocionales o perceptivos.

3.2.5 Desempeño laboral

Según Campell et al. (1990), Según quien lo defina, el rendimiento laboral se define como las acciones realizadas durante el trabajo de manera para que pueda cumplir sus objetivos. La idea detrás de este método es que el rendimiento en el trabajo abarca más que solo los números; también incluye las acciones y habilidades que ayudan a la empresa a cumplir sus objetivos.



De acuerdo con Locke & Latham (1990), El rendimiento de un empleado en el trabajo se define como su capacidad para realizar sus tareas de acuerdo con los plazos, las cantidades y los requisitos de calidad establecidos por su empleador.

Para Robbins & Judge, (2013), La eficiencia en el lugar de trabajo se define como el papel que desempeña una persona clave para alcanzar los objetivos de la empresa. Según Dunette (1976), La eficiencia laboral de un empleado puede definirse como el impacto visible y cuantificable de sus actividades laborales en comparación con los requisitos de niveles predeterminados.

3.2.6 Factores que influyen en el desempeño laboral

Ahora que tenemos una lista de autores y sus contribuciones teóricas, podemos empezar a crear los componentes que determinan el rendimiento laboral. A continuación, se presentan algunas variables importantes y lo que dice la investigación sobre sus implicaciones:

1. **Motivación y Compromiso:** El papel del liderazgo intrínseca en la consecución de los objetivos profesionales. es fundamental. Según Herzberg (1968), La confianza, la superación personal y la responsabilidad son factores motivadores esenciales para alcanzar un excelente rendimiento laboral. Tanto las variables motivacionales como las higiénicas influyen en el rendimiento, pero según la teoría de la motivación-higiene, las primeras conducen a la satisfacción, mientras que las segundas evitan la insatisfacción. Según esta idea, la motivación intrínseca de una persona y, por extensión, su rendimiento en el trabajo, pueden mejorar considerablemente si se atienden sus necesidades de desarrollo y superación personal.

2. **Capacitación y Desarrollo:** La formación y el desarrollo continuo de habilidades son cruciales para mejorar el desempeño laboral. Según Tannebaum & Yuki, (1992), Las habilidades técnicas del personal se optimizan y el compromiso y la motivación de la



organización se refuerzan mediante una formación eficaz. Los miembros del personal que han tenido oportunidades de crecimiento profesional muestran mayores niveles de competencia y flexibilidad, lo que les permite estar mejor preparados para hacer frente a la naturaleza dinámica de los entornos laborales modernos.

3. **Liderazgo y Estilo de Gestión:** Un liderazgo sólido es la clave para construir una reputación que importe en el lugar de trabajo. Según Bass (1985), Las características distintivas del liderazgo transformacional, que incluyen inspirar a los subordinados a esforzarse por alcanzar objetivos colectivos en lugar de personales, son mayor eficiencia y satisfacción en el trabajo. Un lugar de trabajo auténtico en el que los trabajadores se sienten valorados es el resultado de este tipo de liderazgo. empoderados e involucrados en los objetivos de la organización.
4. **Ambiente de Trabajo y Cultura Organizacional:** A través de las convenciones sociales, las creencias compartidas y los hábitos de trabajo, el entorno y el ambiente de una empresa influyen enormemente en el rendimiento de los empleados. Según Deal y Kennedy (1982), la cultura organizativa se define por las normas de interacción y los comportamientos esperados dentro de una organización. Los trabajadores se implican más y son más productivos en un entorno que les anima a compartir ideas, ser creativos y respetarse mutuamente. Por otro lado, el clima y el rendimiento pueden verse afectados cuando existe una cultura tóxica o desequilibrada.
5. **Recursos y Apoyo Organizacional:** Para hacer un buen trabajo, necesitas los recursos adecuados y el respaldo de tu empresa. Las opiniones de los trabajadores sobre el apoyo organizativo — Los empleados reportan mayores niveles de satisfacción laboral y compromiso cuando se sienten apoyados por su empleador en términos de recursos,



reconocimiento y oportunidades de progreso profesional organizativo (Eisenberg et al., 1986). El rendimiento laboral mejora cuando los problemas se resuelven y las tareas se completan con la ayuda de una asistencia eficaz.

Estas consideraciones, que se basan en teorías e investigaciones de los numerosos aspectos interrelacionados que afectan a la productividad en el lugar de trabajo han sido mejor comprendidos por los campos de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos Las empresas comerciales contemporáneas.

3.2.7. Modelos y teorías que explican el desempeño laboral

1. Modelo de Motivación-Higiene de Herzberg: Según el modelo de motivación-higiene

Según Frederick Herzberg (Hamedá, 1950), hay dos tipos de síntesis que perturban a la satisfacción y al rendimiento de los trabajadores en el trabajo. La remuneración, el entorno de trabajo y las normas de la empresa son ejemplos de «factores higiénicos» que pueden evitar que los empleados se sientan infelices, pero no aumentan su motivación ni su nivel de cumplimiento. Sin embargo, los “elementos motivadores” que impulsan a los trabajadores a sobresalir incluyen aspectos como los elogios, el reconocimiento y la propiedad de su trabajo.

Si queremos obtener mejores resultados y más felicidad en el lugar de trabajo, según Herzberg, debemos concentrarnos en los elementos motivadores.

2. Teoría de la Expectativa de Vroom: Victor (1960), El investigador descubrió que en el

lugar de trabajo, la forma en que se observa rendimiento en relación con el esfuerzo que afecta tanto a su motivación como a su productividad., así como entre el rendimiento y las recompensas. Según esta teoría, cuando los trabajadores se esfuerzan al máximo, deben



esperar obtener resultados positivos en forma de incentivos, y el valor que otorgan a esos beneficios debe determinar sus acciones en el trabajo.

Si desea que sus empleados rindan más, según la teoría de la expectativa, debe asegurarse de que sus expectativas estén en consonancia con sus incentivos y con los resultados que espera obtener.

3. Modelo de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen: Se destaca la importancia de los vínculos personales e intangibles que los empleados tienen con sus empleadores. Según Meyer y Allen, hay tres componentes principales del compromiso organizacional: compromiso emocional, compromiso con la continuidad y compromiso normativo. Dedicación a mantener se refiere a la convicción del empleado de que permanecer en la empresa le reportará ventajas, mientras que el compromiso afectivo se refiere a su profunda conexión emocional con la organización, y el compromiso normativo como su responsabilidad moral de permanecer en ella.

Según este paradigma, el rendimiento y la lealtad de los empleados son directamente proporcionales a la solidez de estos vínculos.

Comprender el impacto de la motivación intrínseca, las expectativas externas y el compromiso organizacional en el rendimiento laboral puede verse enormemente facilitado por los marcos teóricos que proporcionan estos modelos y teorías. Es posible aumentar el rendimiento y la satisfacción laboral en diversas circunstancias organizacionales utilizando sus ideas únicas.



3.2.8. Dimensiones de desempeño laboral

Dado que proporcionan un marco sistemático para examinar los numerosos factores que contribuyen al éxito tanto individual como organizativo, Con el fin de comprender y evaluar la eficiencia del personal de cualquier empresa.

1. Desempeño directamente relacionado con la tarea.

El “rendimiento laboral relacionado con las tareas” de un trabajador es el grado en que completa con éxito las tareas que le ha asignado su empleador. En este caso, se hace hincapié en la eficiencia del trabajador a la hora de cumplir los estándares de tiempo, cantidad y calidad establecidos para el puesto.

2. Comportamiento relacionado con el esfuerzo.

El tiempo, el esfuerzo y el entusiasmo que una persona dedica al cumplimiento de sus funciones y obligaciones en el trabajo se conoce como comportamiento relacionado con el esfuerzo. Este componente del rendimiento laboral tiene en cuenta la dedicación del empleado y la cantidad de esfuerzo que dedica a su trabajo.

3. Competencias.

Las competencias de una persona son el conjunto de rasgos que aporta a su trabajo y que le permiten realizar determinadas tareas y contribuir a la prosperidad general de la empresa. Factores específicos el papel y la cultura de trabajo de la organización, estas competencias pueden ser más técnicas, sociales, emocionales o de otro tipo.

4. Factores contextuales.

El término “factores contextuales” describe los elementos externos que podrían influir en el rendimiento de una persona en su trabajo. La capacidad de un trabajador para realizar adecuadamente su trabajo puede verse influida de diversas maneras por el entorno



en el que se desempeña, incluyendo, entre otros, el lugar físico de trabajo, los recursos a su disposición, la cultura de la empresa y sus normas y procedimientos.

5. Resultados.

Los resultados, productos o impactos de las acciones relacionadas con el trabajo de un empleado se conocen como resultados del rendimiento laboral. Se pueden atribuir todo tipo de resultados concretos al trabajo realizado, incluyendo, entre otros, la consecución de objetivos personales, metas corporativas, índices de rendimiento, etc.

3.3. Marco conceptual

Calidad del trabajo

La felicidad y la satisfacción de los empleados son los requisitos más básicos para cualquier plantilla.

Clima institucional

En este contexto, “cultura del lugar de trabajo” se refiere a la impresión general que tienen los empleados de su lugar de trabajo y de su dinámica social.

Compromiso institucional

Significa que la empresa en cuestión está preparada para cumplir sus compromisos con diversas partes interesadas.

Comunicación

El intercambio de pensamientos, sentimientos u otras formas de comunicación entre las personas es una característica definitoria. Puede utilizar palabras o permanecer en silencio. Se aceptan tanto los estilos profesionales como los informales, e incluso puede ser personal.



Desempeño laboral

Describe el grado en que un empleado destaca en el cumplimiento de sus obligaciones laborales.

Motivación

Las motivaciones intrínsecas y extrínsecas de las personas para alcanzar metas y completar tareas están influenciadas por una gran variedad de circunstancias.

Liderazgo transformacional

El liderazgo influyente es un estilo de gestión que tiene éxito cuando motiva a los seguidores a cambiar sus propias acciones y perspectivas para alcanzar un fin establecidas a la compañíaObjetivos organizacionales

Los objetivos de una empresa o grupo son sus planes a corto y medio plazo para el futuro.

Relaciones personales

Ambos tipos de relaciones se basan en la comunicación bidireccional. Muchas cosas pueden constituir la base de estas relaciones, como la amistad, la camaradería, el amor, el respeto y muchas otras.

Responsabilidad

Asumir la responsabilidad de los propios actos o los de los demás y vivir con las consecuencias es una parte importante de toda relación, personal o profesional.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

La relación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024.

Es directa.

4.2. Hipótesis específica

HE1. La relación entre clima institucional y el desempeño en las tareas en el terminal terrestre Puno, 2024. Es directa.

HE2. La relación entre clima institucional y comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre Puno, 2024. Es directa.

HE3. La relación entre el clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024. Es directa.

HE4. La relación entre el clima institucional y los factores contextuales en el terminal terrestre Puno, 2024. Es directa

HE5. La relación entre el clima institucional y los resultados en el terminal terrestre Puno, 2024. Es directa.

4.3. Variables

Variable 1: Clima institucional

Variable 2: Desempeño laboral



4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumento | |
|--|---|---|--------------------------|---|
| Variable 1 CLIMA INSTITUCIONAL Halpin (1966), | 1.1. Estructura | 1.1.1. Claridad de roles 1.1.2. Formalización de procedimientos | Encuesta Cuestionario | |
| | 1.2. Responsabilidad | 1.2.1. Autonomía decisional 1.2.2. Sentido de pertenencia | | |
| | 1.3. Recompensa | 1.3.1. Equidad en la distribución de incentivos | | |
| | | 1.3.2. Reconocimiento por logros | | |
| | 1.4. Riesgo | 1.4.1. Libertad para innovar 1.4.2. Tolerancia al error | | |
| | 1.5. Calidez del ambiente | 1.5.1. Respeto entre colegas | | |
| | 1.6. Conflictos | 1.5.2. Apoyo emocional | | |
| | | 1.6.1. Gestión eficaz de desacuerdos | | |
| | 1.7. Identidad | 1.6.2. Frecuencia de confrontaciones constructivas | | |
| | | 1.7.1. Alineación con valores organizacionales 1.7.2. Sentido de misión compartida | | |
| | Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL Campbell (1990) | 1.8. Desempeño directamente relacionado con la tarea | | 1.8.1. Cumplimiento de los plazos establecidos |
| | | | | 1.8.2. Precisión en la ejecución de las actividades |
| | | 1.9. Comportamiento relacionado con el esfuerzo | | 1.9.1. Dedicación durante las horas de trabajo |
| | | | | 1.9.2. Iniciativa para realizar tareas adicionales |
| | | 1.10. Competencias | | 1.10.1. Actualización constante de conocimientos técnicos |
| | | | | 1.10.2. Habilidad para resolver problemas complejos |
| | | 1.11. Factores contextuales | | 1.11.1. Disponibilidad de recursos adecuados |
| 1.11.2. Apoyo de los superiores para el desarrollo profesional | | | | |
| 1.12. Resultados | | 1.12.1. Logro de objetivos específicos del departamento | | |
| | | 1.12.2. Contribución al éxito de proyectos organizacionales | | |

Nota. Elaborado en base a la teorización de las variables.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Dado que en el estudio se utilizó un método cuantitativo, los resultados pudieron medirse y expresarse como valores numéricos derivados de estadísticas. Jiménez (2022) define la investigación cuantitativa como un método que utiliza la estadística y las matemáticas como instrumentos analíticos para caracterizar, explicar y pronosticar acontecimientos utilizando datos numéricos.

5.2. Método(s) aplicados a la investigación

Según Vara (2012), Afirma que la regla deductiva es un proceso de inferencia que comienza con generalidades, ideas bien conocidas y principios, avanza hacia una interpretación lógica y termina con una conclusión basada en características particulares, el método deductivo fue utilizado para el proyecto de investigación.

5.3. Tipo de investigación

Este análisis utilizó un diseño de investigación aplicada, que hace uso de datos preexistentes. Según Chauhan (2022), este tipo de estudio utiliza instrumentos científicos y conocimientos ya existentes para abordar determinadas cuestiones en muchos campos científicos.

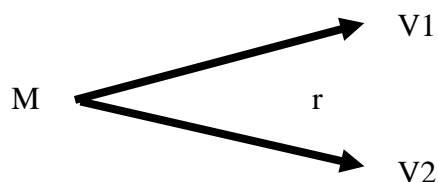
5.4. Nivel de investigación

El objetivo del estudio correlacional era establecer una conexión entre los dos factores. Este tipo de investigación consiste en identificar y determinar el vínculo entre dos factores de

estudio cambiándolos de forma específica, en lugar de hacerlo de forma primaria, lo que permite a la investigación hacer inferencias sobre las variables, según su libro sobre técnicas de investigación (pág. 81)

5.5. Diseño de investigación

Dado que los bases se recopilarán en un instante determinado, se utilizó un diseño transversal no experimental para la investigación. Una característica distintiva de este diseño es la capacidad de captar la atención del sujeto en un instante dado. La finalidad principal de esta estrategia de exploración básica es poner fin a la prevalencia de la enfermedad en la población estudiada.



Donde:

M: Muestra

V1: información obtenida de la variable independiente (clima institucional)

V2: información obtenida de la variable dependiente (ocupación laboral)

r: Coeficiente de correlación

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Hay trabajadores entre la población. Sesenta empleados de la terminal terrestre Puno, 2024 conforman la población objeto de estudio.

5.6.2. Muestra

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$



N = magnitud total de trabajadores

n = magnitud de los participantes en el estudio

e = exactitud o margen de error o medida de precisión

Z = grado de certeza

p = proporción de trabajadores que se espera tengan éxito

q = la proporción de trabajadores que se espera no tengan éxito

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(60)}{(60)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 51.8948$$

$$n = 52$$

Se formulo el cuestionario a un grupo de 52 trabajadores

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

Garcia & Garcia (2012), explica que un cuestionario es una forma de recopilar datos mediante preguntas predeterminadas en un orden determinado. Por lo tanto, se realizó una encuesta a todos los socios necesarios con el fin de recopilar datos para esta investigación.

5.7.2. Instrumentos

El cuestionario del estudio, basado en la escala creada por Sampieri et al. (2014), fue la herramienta utilizada. Los investigadores utilizan la escala Likert es útil para analizar y medir evaluar las actitudes y opiniones de las personas. Se pide a una entidad que valore en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con una determinada proposición utilizando la escala Likert.



5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se utilizó el software estadístico para ciencias sociales (SPSS) para realizar el análisis alfa de Cronbach versión 27, se utilizó para evaluar la fiabilidad de acuerdo con Vara (2012).

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| .964 | 10 |

Nota. Uniformidad interna se utiliza para medir

Podemos observar que el índice alfa por encima del umbral predeterminado, que se considera bueno, alcanza un valor de 0,964.

5.8.2. Validez

La validez del instrumento fue sometido a la verificación del siguiente experto:

Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Un método científico conocido como análisis estadístico consiste en la recopilación, organización, presentación y evaluación sistemáticas de datos mediante un procedimiento metódico de investigación y evaluación que utiliza encuestas y cuestionarios. Este método permite llegar a conclusiones fundamentadas, lo que ayuda a tomar decisiones bien informadas. Los datos se analizaron utilizando SPSS versión 27 y hojas de cálculo Excel.



5.10. Diseño de contrastación de hipótesis

Para el estudio se utilizó la prueba Tau-b de Kendall, según Sampieri et al. (2014). El valor P se obtuvo mediante medidas simétricas utilizando la técnica SPSS con el fin de comprobar las hipótesis. La disposición fue la siguiente:

Contrastación de la hipótesis general de estudio

Planteamiento de la hipótesis general de estudio.

Ho: No existe relación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024.

Ha: Existe relación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024.

Nivel de significancia

Por consiguiente, el nivel de significancia vendría ser de la siguiente manera:

✓ Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Se utilizó la prueba estadística Tau-b de Kendall porque los datos no son paramétricos y la tabla medía de cinco por cinco.

Cálculo de P – valor

Tabla 3

Medidas asimétricas

| Medidas simétricas | | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada | Significación aproximada |
|---------------------------|------------------|-------|------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | .684 | .054 | 12.320 | .000 |
| N de casos válidos | | 52 | | | |

Nota. Se presentan las medidas del test estadístico



Interpretación y decisión.

El ambiente en 2024, existe una conexión entre la estación de autobuses de Puno y una institución. directa y sustancial con el rendimiento laboral, como lo demuestra el índice Tau-b de Kendall = 0,684; valor $p = 0,000 < 0,05$. Esta relación es estadísticamente significativa (valor p de 0,000). Esto implica que el rendimiento laboral tiende a aumentar cuando lo hace el entorno institucional, y viceversa.

Contrastación de hipótesis 1

Planteamiento de la hipótesis.

H₀: No existe relación del clima institucional y el desempeño con tareas en el terminal terrestre Puno, 2024.

H_a: Existe relación del clima institucional y el desempeño con tareas en el terminal terrestre Puno, 2024.

Nivel de Significancia.

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba.

Al poseer datos no paramétricos y contar con una tabla de cinco por cinco, sí recurrió al estadígrafo Tau-b de Kendall.



Cálculo de P – valor

Tabla 4

Cálculo P-valor 1

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada | Significación aproximada |
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | .626 | .072 | 7.974 | .000 |
| N de casos válidos | | 52 | | | |

Nota. Se muestra las medidas simétricas de la prueba estadística

Interpretación y decisión.

El entorno de estructura organizativa y cumplimiento de las funciones en la estación de autobuses de Puno tienen una relación directa y sustancial, con un valor p de 0,000 que indica significación estadística (índice Tau-b de Kennedy = 0,626; valor p = 0,000 < 0,05). Esto implica que el desempeño de las tareas aumenta a la par que mejora el entorno institucional, y viceversa.

Contrastación de hipótesis 2

Planteamiento de la hipótesis.

Ho: No existe relación del clima institucional y el comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre Puno, 2024.

Ha: Existe relación del clima institucional y el comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre Puno, 2024.

Nivel de Significancia.

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$



Estadístico de prueba.

Al poseer datos no paramétricos y contar con una tabla de cinco por cinco, sí recurrió al estadígrafo Tau-b de Kendall.

Cálculo de P – valor

Tabla 5

Cálculo del P-valor 2

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada | Significación aproximada |
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | .582 | .055 | 9,532 | .000 |
| N de casos válidos | | 52 | | | |

Nota. Se presentan las medidas del test estadístico.

Interpretación y decisión.

El entorno a las características institucionales y el comportamiento relacionado con el esfuerzo de la terminal de autobuses de Puno. asociación directa y sustancial, con un valor p de 0,000, como lo muestra el índice tau-b de Kendall = 0,582; valor p = 0,000 < 0,05. Esto implica que el comportamiento relacionado con el esfuerzo mejora junto con el entorno institucional y viceversa.

Contrastación de hipótesis 3

Planteamiento de la hipótesis.

Ho: No existe relación del clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024.

Ha: Existe relación del clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024.



Nivel de Significancia.

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba.

Al poseer datos no paramétricos y contar con una tabla de cinco por cinco, sí recurrió al estadígrafo Tau-b de Kendall.

Cálculo de P – valor

Tabla 6

Cálculo del P-valor 3

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada | Significación aproximada |
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | .595 | .070 | 7.600 | .000 |
| N de casos válidos | | 52 | | | |

Nota. Se presentan las medidas del test estadístico.

Interpretación y decisión.

Como lo demuestra el índice Tau-b de Kendall = 0,595; valor p = 0,000 < 0,05, el entorno institucional y las competencias en la terminal de autobuses de Puno en 2024 tienen una asociación directa y sustancial que es estadísticamente significativa (valor p de 0,000). Esto implica que las competencias se desarrollan en paralelo con la mejora del entorno institucional, y viceversa.

Contrastación de hipótesis 4

Planteamiento de la hipótesis.

Ho: No existe relación del clima institucional y los factores contextuales en el terminal terrestre Puno, 2024.



Ha: Existe relación del clima institucional y los factores contextuales en el terminal terrestre Puno, 2024.

Nivel de Significancia.

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba.

El uso de la estadística Tau-b de Kendall estaba justificado debido a la presencia de datos no paramétricos y al uso de una tabla de cinco por cinco

Cálculo de P – valor

Tabla 7

Cálculo del P-valor 4

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada | Significación aproximada |
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | .624 | .073 | 7445 | .000 |
| N de casos válidos | | 52 | | | |

Nota. Se muestra las medidas simétricas de la prueba estadística

Interpretación y decisión.

Según el índice Tau-b de Kendall = 0,624; valor p = 0,000 < 0,05, el entorno institucional y los elementos contextuales en la estación de autobuses de Puno en 2024 tienen una asociación directa y significativa que es estadísticamente significativa. Esto implica que los elementos contextuales aumentan a la par que mejora el entorno institucional, y viceversa.



Contrastación de hipótesis 5

Planteamiento de la hipótesis.

Ho: No existe relación del clima institucional y los resultados en el terminal terrestre Puno, 2024.

Ha: Existe relación del clima institucional y los resultados en el terminal terrestre Puno, 2024.

Nivel de Significancia.

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba.

Al poseer datos no paramétricos y contar con una tabla de cinco por cinco, sí recurrió al estadígrafo Tau-b de Kendall.

Cálculo de P – valor

Tabla 8

Cálculo del P-valor 5

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|------------------|--------------------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada | Significación aproximada |
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | .662 | .059 | 10,148 | .000 |
| N de casos válidos | | 52 | | | |

Nota. Se muestra las medidas simétricas de la prueba estadística



Interpretación y decisión.

Los resultados en la terminal terrestre de Puno en 2024 están directa y significativamente correlacionados con el entorno institucional, como lo demuestra el índice Tau-b de Kendall = 0,662; valor $p = 0,000 < 0,05$. Un valor p de 0,000 respalda este hallazgo, lo que confirma el rechazo de (H_0) y la validez de (H_a).



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 9

Niveles de correlación

| Correlación | |
|-------------|--|
| Valor | Significado |
| -1,00 | Correlación negativa perfecta |
| -0,90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0,75 | Correlación negativa media |
| -0,50 | Correlación negativa débil |
| -0,25 | Correlación negativa muy débil |
| 0,00 | No existe correlación alguna entre las variables |
| 0,25 | Correlación positiva muy débil |
| 0,50 | Correlación positiva débil |
| 0,75 | Correlación positiva media |
| 0,90 | Correlación positiva muy fuerte |
| 1,00 | Correlación positiva perfecta |

Nota. Fuente Hernández Sampieri (2014)

Prueba de normalidad

Tabla 10

Test de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------------|---------------------------------|----|------|-----------------|----|------|
| | Estadístic o | gl | Sig. | Estadísti co | gl | Sig. |
| Clima Institucional | ,252 | 52 | ,000 | ,755 | 52 | ,000 |
| Desempeño Laboral | ,287 | 52 | ,000 | ,751 | 52 | ,000 |



a. Ajuste de significancia de Lilliefors

Nota. Elaboración con base en datos obtenidos en el análisis

Interpretación.

La aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov puede revelar si los datos siguen una distribución normal. Esto es posible porque hay más de 50 observaciones en la muestra (52 en total). En ambos casos, los valores p son 0,000, lo que es inferior al umbral de significación del 5 %. Esto refuta la hipótesis de normalidad de los datos. Por este motivo, utilizamos el gráfico de asociación no paramétrico creado por Spearman.

Análisis de resultados

Correlación de objetivo general

Tabla 11

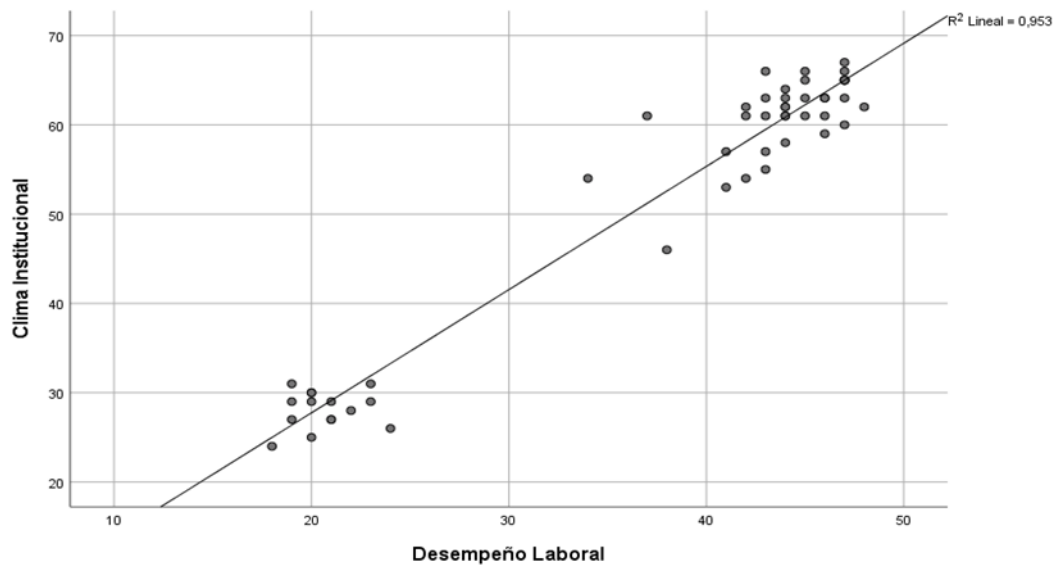
Prueba de correlación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024

| <i>Correlaciones</i> | | | Clima Institucional | Desempeño Laboral |
|----------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Clima Institucional | Índice de correlación | 1,000 | ,841 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Desempeño Laboral | N | 52 | 52 |
| | | Índice de correlación | ,841 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 52 | 52 |

Nota. Desarrollado a partir del instrumento utilizado

Figura 1

Relación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024



Nota. Desarrollado a partir del instrumento utilizado.

Interpretación.

La tabla 11 y la figura 1 exponen que, en 2024, el ambiente institucional de la terminal de autobuses de Puno se correlaciona significativamente de manera positiva con el rendimiento de los empleados en el trabajo. Con un valor p de 0,000 y un valor de 0,841, según los resultados del estudio del coeficiente de correlación de Spearman, existe un nivel de confianza del 99 %. Según estos resultados, basados en un análisis de 52 casos, un ambiente institucional positivo se asocia con un mejor desempeño en el trabajo.



Correlación del objetivo específico 1.

Tabla 12

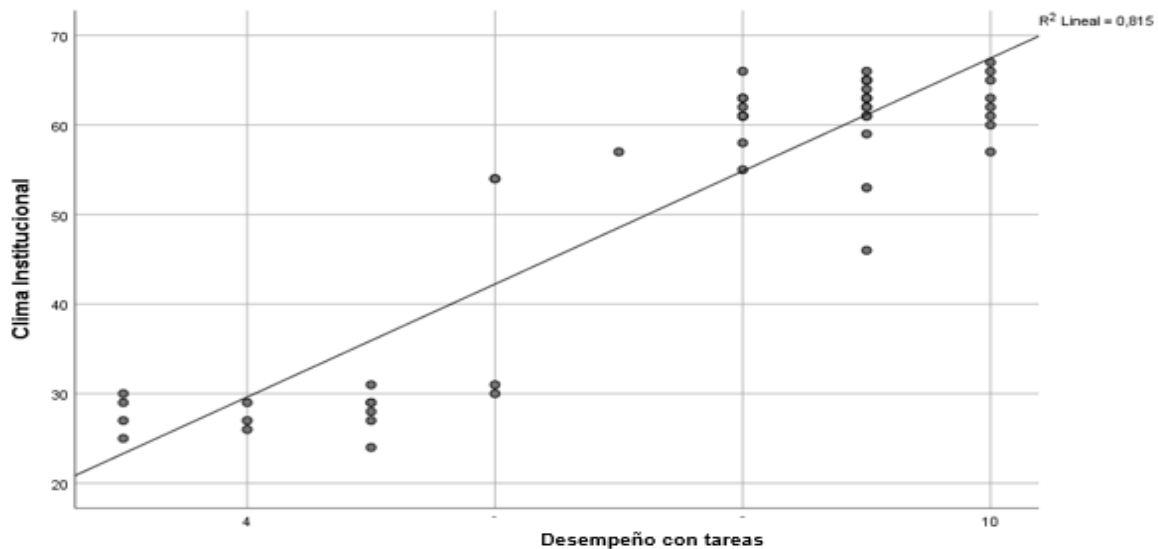
Prueba de correlación de Rho de Spearman entre el clima institucional y el desempeño con tareas en el terminal terrestre Puno, 2024

| <i>Correlaciones</i> | | | Clima Institucional | Desempeño con tareas |
|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Clima Institucional | Índice de correlación | 1,000 | ,760 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 52 | 52 |
| | Desempeño con tareas | Índice de correlación | ,760 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 52 | 52 |

Nota. Desarrollado a partir del instrumento utilizado

Figura 2

Relación entre el clima institucional y el desempeño con tareas en el terminal terrestre Puno, 2024



Nota. Desarrollado desde el instrumento utilizado



Interpretación.

En 2024, la terminal de autobuses de Puno presentaba una fuerte asociación positiva entre el ambiente en el lugar de trabajo y el rendimiento de los empleados en sus tareas (Figura 2 y Tabla 12). Según pruebas estadísticas, existe un nivel de confianza del 99 % de que ambas variables están relacionadas (índice de asociación de Spearman = 0,760, valor $p = 0,000$). Según la investigación, basada en 52 ejemplos, un mejor desempeño laboral se asocia con un clima institucional más favorable.

El cuadrado del índice de asociación (r^2) es una estadística que muestra cuánta variación en una variable se explica por los cambios en otra. En este caso, el rendimiento relacionado con las tareas y el ambiente institucional tienen una correlación de 0,815, lo que significa que los cambios en el entorno institucional explican el 81,5 % de la variación en el desempeño laboral en la estación de autobuses de Puno 2024. Quizás debido a los cambios en el ambiente institucional.

Correlación del objetivo específico 2.

Tabla 13

Prueba de correlación Rho de Spearman entre el clima institucional y el comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre Puno, 2024

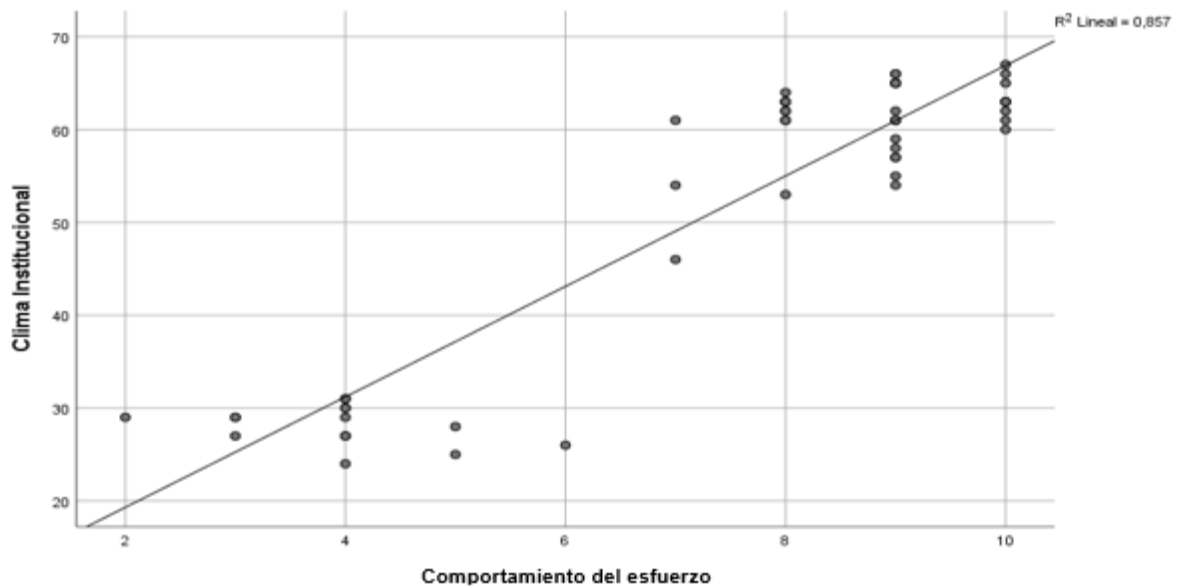
| <i>Correlaciones</i> | | | Clima Institucional | Comportamiento del esfuerzo |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Clima Institucional | Índice de correlación | 1,000 | ,741 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 52 | 52 |
| Comportamiento del esfuerzo | Comportamiento del esfuerzo | Índice de correlación | ,741 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 52 | 52 |

Nota. Desarrollado a partir del instrumento utilizado

Figura 3

Relación entre el clima institucional y el comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre

Puno, 2024



Nota. Desarrollado desde el instrumento utilizado

Interpretación.

En 2024, el ambiente institucional de la terminal de autobuses de Puno se correlacionó significativamente de manera positiva con el comportamiento de esfuerzo, La significación estadística del vínculo indica un margen de confianza del 99 %, como se observa en la figura 3 y la tabla 13 de asociación de Spearman = 0,741 y el valor $p = 0,00$. A partir de los resultados de los 52 ejemplos analizados, parece que el comportamiento relacionado con el esfuerzo también tiende a mejorar cuando lo hace el entorno institucional.

El cuadrado del índice de asociación (r^2) es una estadística que muestra cuánta variación en una variable se explica por los cambios en otra. Aquí, vemos un valor de vínculo entre el clima institucional y el comportamiento en el esfuerzo de 0,857. Esto significa que los cambios en el



entorno institucional explican el 85,7 % de la varianza en el comportamiento en el esfuerzo en la terminal terrestre de Puno en 2024.

Correlación del objetivo específico 3.

Tabla 14

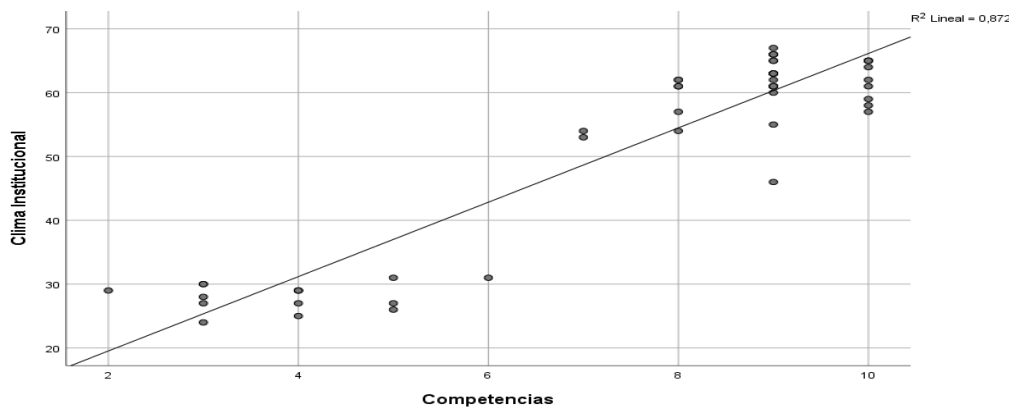
Prueba de correlación Rho de Spearman entre el clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024

| <i>Correlaciones</i> | | | Clima Institucional | Competencias |
|----------------------|---------------------|--|---------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Clima Institucional | Índice de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 | ,742 |
| | | N | 52 | 52 |
| | Competencias | Índice de correlación Sig. (bilateral) | ,742 | 1,000 |
| | | N | 52 | 52 |

Nota. Desarrollado a partir del instrumento utilizado.

Figura 4

Relación entre el clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024



Nota. Desarrollado a partir del instrumento utilizado



Interpretación.

En 2024, la terminal de autobuses de Puno presentaba una correlación muy positiva entre el ambiente competencias y capacidades las figuras 4 y 14 muestran la información sobre la institución. Según el coeficiente de correlación de Spearman y un valor p de 0,000, es 0,742, es probable vinculo sea significativa con una probabilidad del 99 %. Los resultados de una investigación de 52 ejemplos muestran que las competencias tienden a aumentar a la par que las mejoras en el entorno institucional.

El cuadrado del índice de asociación (r^2) es una estadística que muestra cuánta variación en una variable se explica por los cambios en otra. Aquí, 0,872 es el valor del índice de asociación entre el entorno institucional y la competencia. Esto significa que los cambios en el entorno institucional explican el 87,2 % de las variaciones en las habilidades en el puerto terrestre de Puno en 2024. Quizás debido a los cambios en el ambiente institucional.

Correlación del objetivo específico 4.

Tabla 15

Prueba de correlación Rho de Spearman entre el clima institucional y factores contextuales en el terminal terrestre Puno, 2024

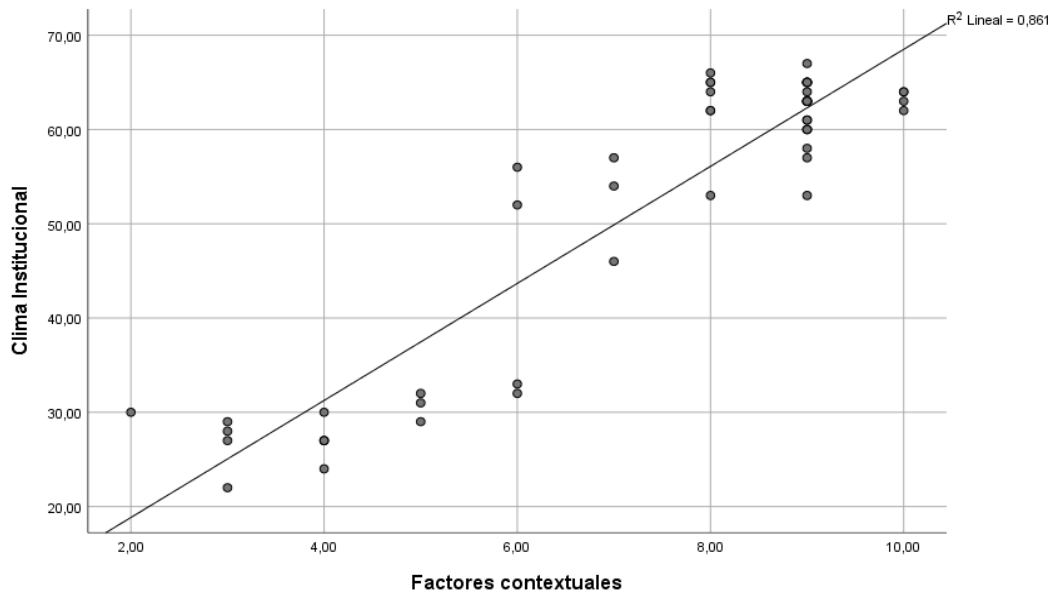
| <i>Correlaciones</i> | | | Clima Institucional | Factores contextuales |
|----------------------|-----------------------|--|---------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Clima Institucional | Índice de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 | ,764 |
| | | N | 52 | 52 |
| | Factores contextuales | Índice de correlación Sig. (bilateral) | ,764 | 1,000 |
| | | N | 52 | 52 |

Nota. Desarrollado a partir del instrumento utilizado.

Figura 5

Relación entre el clima institucional y los factores contextuales en el terminal terrestre Puno,

2024



Nota. Desarrollado a partir del instrumento utilizado.

Interpretación.

Los datos de la estación de autobuses de Puno en 2024 (Tabla 15 y Figura 5) revelan una relación positiva entre el ambiente institucional y los elementos contextuales. Hay un 99 % de probabilidades de que el vínculo sea significativo, como lo demuestran existe una fuerte correlación significativa Los resultados de una investigación de 52 casos muestran que las mejoras en el entorno institucional están asociadas con mejoras en las variables contextuales.

El cuadrado del índice de asociación (r^2) es una estadística que muestra cuánta variación en una variable se explica por los cambios en otra. Aquí, las variables contextuales y el clima institucional tienen un índice de asociación de 0,861. Esto sugiere que los cambios en el entorno institucional explican el 86,1 % de las fluctuaciones del factor contextual en la terminal terrestre de Puno en 2024.



Correlación del objetivo específico 5

Tabla 16

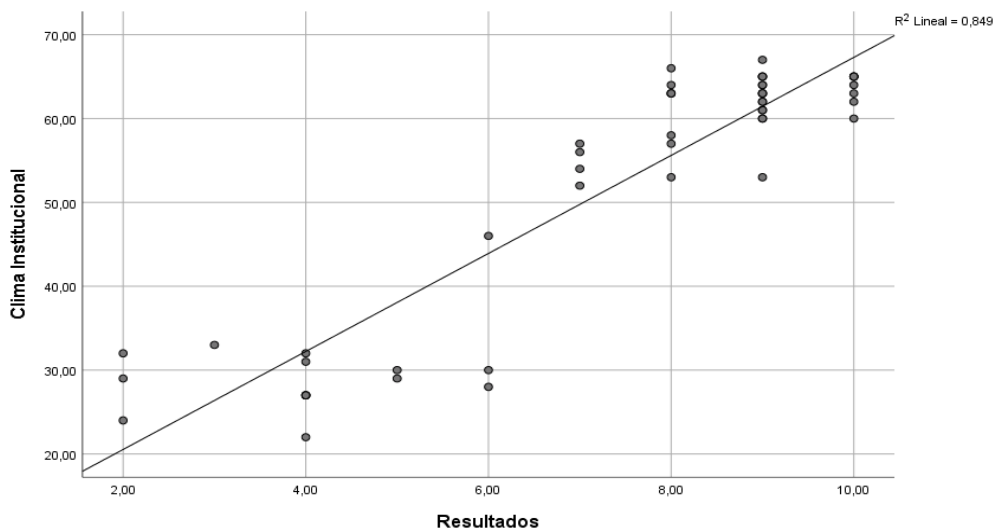
Prueba de correlación Rho de Spearman entre el clima institucional y los resultados en el terminal terrestre, Puno 2024

| <i>Correlaciones</i> | | | Clima Institucional | Resultados |
|----------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|------------|
| Rho de Spearman | Clima Institucional | Índice de correlación | 1,000 | ,809 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 52 | 52 |
| | Resultados | Índice de correlación | ,809 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 52 | 52 |

Nota. Desarrollado a partir del instrumento utilizado.

Figura 6

Relación entre el clima institucional y los resultados en el terminal terrestre Puno,2024



Nota. Desarrollado a partir del instrumento utilizado.



Los resultados obtenidos en la estación de autobuses de Puno en 2024 están correlacionados positivamente con el ambiente institucional, las tablas 16 y 6 lo demuestran. El coeficiente de correlación de Spearman es 0,809 y el valor p es 0,000, lo que indica una probabilidad del 99 % de que la relación sea significativa. Estos resultados, derivados del análisis de 52 casos, indican que los resultados suelen aumentar a medida que mejora el entorno institucional.

El cuadrado del índice de asociación (r^2) es una estadística que muestra cuánta variación en una variable se explica por los cambios en otra. El clima institucional y los resultados tienen un índice de asociación de 0,849 en este caso. Los resultados en la terminal terrestre de Puno fluctuaron un 84,9 % en 2024, lo que sugiere que los cambios en el entorno institucional fueron la causa principal.

6.2. Discusión de resultados

« Clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024 » examina un problema real en el terminal de Puno, un servicio de transporte de pasajeros controlado por la Municipalidad Provincial de Puno y que presta servicio a muchas partes de nuestro país. Según Vara Horna se evaluó utilizando el enfoque estadístico conocido como alfa de Cronbach, evaluamos la fiabilidad del instrumento. Se obtuvo un alfa de 0,964 (intervalo de confianza del 96,4 %) para las variables Clima institucional y Rendimiento laboral» en el análisis realizado con SPSS, un software estadístico para las ciencias sociales. El número es muy consistente o estadísticamente significativo, según la perspectiva, en función de su fiabilidad. Es evidente que un experto familiarizado con el estudio verificó la herramienta de recopilación de datos a este respecto. Agradecemos la contribución del estudio a nuestra comprensión, al arrojar luz sobre el “Clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024”.



Cabe señalar desde el principio que los empleados de la terminal de autobuses de Puno no dispusieron de tiempo suficiente para realizar las encuestas. Sin embargo, tal y como se indica en la encuesta realizada entre el 10 y el 15 de octubre de 2024, los objetivos del estudio podrían alcanzarse utilizando determinadas técnicas.

A continuación, comenzaremos a comparar y analizar nuestros hallazgos con los antecedentes nacionales, internacionales y locales. Para ello, recurriremos a Olivera et al. (2021) para el contexto global. El objetivo principal de la investigación era descubrir cómo interactúan entre sí los numerosos factores que intervienen en Cotton Life. El ambiente organizativo de Cotton Life influye directamente en el rendimiento de los empleados, según un análisis correlacional causal que no incluyó experimentos. Mediante un cuestionario y una encuesta, la investigación encuestó a 80 trabajadores. Gestión de calidad y administración y la excelencia de acuerdo con los retos del nuevo siglo son los objetivos estratégicos para el crecimiento de la gestión organizativa en la institución, según Chuquimia (2021). eficaz y no burocrática, y la satisfacción en el trabajo. Sin embargo, estos objetivos no se están desarrollando plenamente y es poco probable que se alcancen, por lo que es importante tomar medidas al respecto. El ambiente organizativo es bueno, según Choque y Martínez (2021). Por otro lado, hay margen de mejora en varios ámbitos. Tal y como afirman Calle y Espinoza (2022), los análisis y las interpretaciones de los datos del estudio demuestran fuerte correlación entre las variables, lo que indica da credibilidad al concepto. La investigación me llevó a estas conclusiones, que me ayudaron a situar el proceso de trabajo en una perspectiva objetiva. Además, se proporcionaron sugerencias para resolver el problema identificado. Basándose en su examen del objetivo general, Tapia y Quisbert (2022) concluyeron, con un 90 % de certeza, que en el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto (GAMEA) existe una correlación positiva entre el entorno organizativo y el rendimiento laboral. Pasaremos al contexto



nacional a medida que continuemos con el examen. Según la investigación de Mendoza (2023), las variables del estudio tienen una asociación directa algo positiva ($p=0,004<0,05$; $Rho = 0,476$). De ello se deduce que A medida que mejora la calidad del entorno laboral en una organización, también mejora el rendimiento de los empleados. Huamán (2023) afirma que existe una fuerte correlación positiva entre el éxito de una empresa y su entorno laboral. En consecuencia, se determinó que el mejor enfoque para alcanzar los objetivos era es contar con un entorno laboral bien gestionado y activamente fomentado. Una estructura organizativa que tenga en cuenta las necesidades de cada departamento, la naturaleza de las conexiones dentro del departamento y las normas o estándares que rigen el funcionamiento de la entidad es capaz de lograrlo. Los investigadores de Ramos et al. (2023) encontraron el entorno institucional tiene una relación fuerte y directa con el rendimiento laboral de los empleados de UDR Bagua y Amazonas Seguros, como lo demuestra un valor Rho de 0,784 ($p<0,000$). La puntuación media del entorno institucional fue del 80 %, lo que se considera saludable. Por otro lado, el 87,7 % de los encuestados califica su desempeño laboral como excelente, mientras que el 13,3 % lo califica como moderado. El nivel de significación descubierto ($Sig. =0,00$) es inferior al umbral de significación aceptado del 5 % (0,000), según la evaluación de Palomino (2023) utilizando los datos de la tabla Anova. Según Farias (2022), con un $rho = 0,835$, el municipio de Tambogrande tiene una muy buena Relación entre eficacia laboral y el entorno de trabajo. Antes de concluir, veremos algunos antecedentes locales. En su investigación, Quispe (2024) descubrió que la productividad de los empleados administrativos se ve muy afectada por la cultura de la empresa. Los resultados respaldan la teoría original, que postula que un entorno de trabajo más positivo para el personal administrativo podría conducir a una mayor productividad para la empresa en general. Con un nivel de significación de 0,000 y $p <0,05$, Quispe (2022) descubrió que se observó una conexión positiva muy fuerte, tal y



como muestra presa un impacto en el rendimiento empleados. Según Berolatti (2023), se pueden encontrar técnicas tanto en el entorno de trabajo (0,815) según la correlación de Pearson. Los resultados indican una fuerte conexión entre el ambiente ajoescolar y el rendimiento de los profesores. Según Frisancho y Yucra (2024), el ambiente interno de una emajo como en el ambiente organizacional. Respalda la idea de que existe una conexión entre el entorno de trabajo y el rendimiento en el trabajo los resultados, que demostraron una alta asociación (valor R cuadrado: 0,881, valor p: 0,00 < nivel de significación: 0,02). En 2020, investigadores de la Universidad Privada San Carlos Puno (Chocejahua et al.) descubrieron que el rendimiento laboral del personal administrativo estaba fuertemente influenciado por el entorno organizacional.

Como resultado de la contribución de la investigación, se descubrieron algunos rasgos que podrían ser objeto de estudios más detallados. El ambiente institucional y el rendimiento de los empleados son dos ejemplos de estos factores. Las organizaciones similares podrían utilizar nuevos estudios sobre estas características.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Utilizando la estadística descubrimos que según las Rendimiento laboral en la estación de terminal de Puno en 2024, utilizando las estadísticas rho de Spearman y tau-b de Kendall. establecía una relación de 0,841 (84.1%). En consonancia con el objetivo general, que es establecer esta conexión, el valor P es 0,000, que es inferior a Alfa 0,05. Por lo tanto, llegamos a la conclusión que el rendimiento de los empleados se ve significativamente afectado por entorno institucional.

SEGUNDA: El resultado es 0,760 (76,0 %) En consonancia el primero de nuestros objetivos particulares es estudiar la estación de autobuses de Puno de 2024 y su entorno institucional con el fin de determinar la naturaleza de la interacción entre ambos. Se obtuvo un valor p inferior al umbral de significación de 0,05, con un resultado combinado de 0,000 a partir de las estadísticas Rho de Spearman y Tau-b de Kendall. Esto nos lleva a creer que el ambiente institucional afecta significativamente al rendimiento de las personas en su trabajo.

TERCERA: El resultado es 0,741 (74,1 %) Tanto la estadística Rho de Spearman como la Utilizando el tau-b de Kendall, obtuvimos un valor p de 0,000, muy inferior al nivel de significación de 0,05. El segundo objetivo es medir el nivel de esfuerzo de terminal de Puno en 2024 con respecto al contexto institución, por lo que esto se ajusta a lo que buscamos. Según nuestros hallazgos, el grado de esfuerzo realizado se ve sustancialmente afectado por el ambiente institucional.

CUARTA: El ambiente institucional y las competencias de la terminal de autobuses de Puno están relacionados con un resultado de 0,742 (74,2 %) basado en las estadísticas Rho de Spearman y Tau-b de Kendall, ambas inferiores a Alfa 0,05 en 2024, según el



objetivo específico 3. Esto nos lleva a creer que las competencias están significativamente relacionadas con el entorno institucional.

QUINTA: El resultado es 0,764 (76,4 %) El valor P es 0,000, que está por debajo del umbral de significación, según lo determinado por la estadística Rho de Spearman y la estadística Tau-b de Kendall. significación de Alfa 0,05. El objetivo 4 es establecer la conexión entre el ambiente institucional y los elementos contextuales al final del proyecto, lo que encaja bien con esto autobuses de Puno en 2024. Esto nos lleva a creer que las variables contextuales tienen un impacto sustancial en el clima institucional.

SEXTA: Se ha determinado la correlación entre el ambiente institucional y los resultados en la terminal de autobuses de Puno en 2024 con respecto al objetivo específico 4, determinada por la estadística Tau-b de Kendall, con un valor P de 0,000, que es menor a alfa 0,05., y un resultado de 0,809 (80,9 %) según la estadística Rho de Spearman. Por ello, consideramos que los elementos contextuales Impactan el clima organizacional.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Aumentar la moral y la productividad en el lugar de trabajo es una prioridad fundamental para la dirección de la Terminal de Autobuses de Puno. Uno de los objetivos de este programa es mejorar comunicación interna y la colaboración entre los empleados, el desarrollo de un ambiente de trabajo más positivo y la continuación de la formación de todos los empleados fomento del liderazgo participativo. Además, se recomienda evaluar periódicamente el lugar de trabajo con el fin de detectar áreas de mejora y modificar las tácticas institucionales. Esto mejorará la eficiencia y el rendimiento de la gestión municipal, lo que beneficiará tanto a los empleados como a los clientes o consumidores de los servicios.

SEGUNDA: La localización de la Terminal de Buses de Puno debe implementar programas para el desarrollo continuo del entorno organizacional. La formación de equipos de trabajo productivos y el fomento de un ambiente de trabajo cooperativo son ejemplos de lo que se requiere para maximizar el rendimiento de los empleados. Para mejorar aún más Cómo el entorno de una organización afecta a la productividad de sus empleados eficaz en las tareas administrativas cotidianas, es necesario desarrollar canales frecuentes de retroalimentación y evaluación del clima laboral. Esto ayudará a descubrir áreas de potencial.

TERCERA: Gestión de la terminal de Puno debería implementar medidas para reconocer y compensar a los trabajadores por su arduo trabajo y compromiso. Es fundamental establecer programas de incentivos que recompensen el esfuerzo y las contribuciones a los fines organizacionales. del impulso y la dedicación de los empleados pueden mejorarse mediante la promoción de un entorno que reconozca y



apoye tanto el esfuerzo individual como el colectivo. Esto, a su vez, puede mejorar significativamente la eficiencia administrativa y la productividad.

CUARTA: La dirección de la terminal de autobuses de Puno debería establecer un programa de desarrollo profesional continuo. Es fundamental invertir invertimos deberían invertir en la formación y el desarrollo de sus empleados para que puedan adquirir y perfeccionar las habilidades específicas necesarias para sus puestos de trabajo. Los empleados necesitan itinerarios profesionales bien definidos que les ayuden a crecer profesionalmente y a adaptarse a las prioridades cambiantes de la dirección. El nivel de servicio al cliente es una de las muchas ventajas de mejora gracias a se pueden obtener al crear un entorno de trabajo que anime a los empleados a aprender y avanzar en su carrera profesional.

QUINTA: Los gerentes de las terminales de autobuses de Puno deben tomar medidas para mejorar tanto las condiciones físicas como organizativas en las que operan sus instalaciones. Para fomentar la productividad y la colaboración, es necesario maximizar los recursos físicos, diseñar espacios de trabajo ergonómicos y útiles, y mejorar los protocolos organizativos. Para que los trabajadores puedan desarrollarse tanto a nivel emocional como profesional y aumentar la cooperación y la productividad, también es fundamental cultivar una cultura corporativa que valore su salud, su felicidad, la diversidad y la inclusión.

SEXTA: El gerente de la Terminal de Buses de Puno debe implementar planes para optimizar los procesos y proyectos de manera continua. Para medir con precisión los efectos de la terminal, es fundamental establecer mecanismos exhaustivos de seguimiento y evaluación. Además, al adoptar nuevos métodos y tecnologías, podemos maximizar



asignar los recursos de manera que se promueva la innovación y eficiencia en la ejecución de proyectos, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento satisfactorio de los objetivos institucionales. Se puede lograr maximizar los resultados y satisfacer con éxito las solicitudes de los consumidores mediante el fortalecimiento de la planificación estratégica y la colaboración en todas las áreas de operaciones.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bass, B. (1985). *Liderazgo y rendimiento por encima de las expectativas* (pp. 1–7). The free press. <https://es.scribd.com/document/677244722/Liderazgo-y-desempeno-mas-alla-de-las-expectativas>
- Berolatti, O. (2023). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa Electro Puno S.A.A.* [Tesis maestria, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/22689486-869e-4e57-875e-a0173a3be62f/content>
- Calle, S., & Espinoza, A. (2022). *Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral del instituto profesional 10 de noviembre "INSPROIN" en la ciudad de la Paz* [Tesis pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25934/T-2902.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campell, J., Dunnette, M., & Hough, L. (1990). *Modelado del problema de predicción del rendimiento en psicología industrial y organizacional.* (C. P. Press. (ed.)). <https://psycnet.apa.org/record/1993-97198-012>
- Chauhan, K. (2022). *Revista de Investigación Aplicada en Ciencias Empresariales. Revista de Investigación Aplicada En Ciencias Empresariales, 11(3).* <https://iace.uv.cl/index.php/IACE/issue/view/310/191>
- Choque, R., & Martínez, J. (2021). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores (caso YPFB de la oficina central la Paz* [Tesis pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/27667>
- Choquejahuá, L., Flores, N., Zegarra, S., Pari, Y., Onofre, J., & Olivera, J. (2020). *Clima*



organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada San Carlos 2020. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*, 4(2), 1–13.

<https://doi.org/https://doi.org/10.47797/llamkasun.v4i2.122>

Chuquimia, R. (2021). *Análisis del clima organizacional y sus efectos en la satisfacción laboral dentro de los funcionarios administrativos de la Universidad Mayor de San Andrés* [Tesis pregrado, Universidad Mayor de San Andrés].

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25934/T-2902.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Deal, T., & Kennedy, A. (1982). *Culturas corporativas : los ritos y rituales de la vida corporativa* (Addison-Wesley Publishing Company (ed.)).

https://books.google.com.pe/books/about/Corporate_Cultures.html?id=9_L7qnCEiUwC&redir_esc=y

Dunette, M. (1976). *Manual de Psicología Industrial y Organizacional* (R. M. College (ed.)).

https://books.google.com.pe/books/about/Handbook_of_industrial_and_organizational.html?id=9IzRm4oPzToC&redir_esc=y

Eisenberg, R., Huntinton, R., & Sowa, D. (1986). *Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology* (R. organizational support. J. of A. Psychology (ed.)).

Farias, N. (2022). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Tambogrande, 2020* [Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82075/Farias_CNY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Frisancho, R., & Yucra, M. (2024). *Clima organizacional y su relación con el desempeño*



laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023

[Tesis pregrado, Universidad Continental].

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15154/1/IV_FDE_319_TE_Frisancho_Yucra_2024.pdf

García, M., & García, M. (2012). *Los métodos de investigación* (McGrawHill. (ed.); Cuarta edición).

Hackman, R., & Oldham, G. (1980). *Rediseño de Trabajo* (WORK REDESIGN (ed.)).

<https://sci-hub.se/downloads/2019-04-23/00/sashkin1982.pdf>

Halpin, A. (1966). *Teoría e investigación en administración*. (Macmillan (ed.)).

Halpin, A., & Croft, D. (1963). *El clima organizacional de las escuelas* (U. de C. Centro de Administración del Medio Oeste (ed.)).

https://books.google.com.pe/books/about/The_organizational_climate_of_schools.html?id=b38FAQAIAAJ&redir_esc=y

Herzberg, F. (1968). *Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados?* Harvard Business Review. [https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como motiva usted a sus empleados.pdf](https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como_motiva_usted_a_sus_empleados.pdf)

Huamán, A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVA Research Journal*, 8(1–15), 174–188. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276>

Jimenez, M. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo como sustento metodológico en la investigación educativa: un análisis epistemológico. *Revista Humanidades*, 12(2), 1–15.

<https://doi.org/https://doi.org/10.15517/h.v12i2.51418>

Lawler, E. (1974). *Motivación en las organizaciones laborales* (Brooks/Cole Publishing Company (ed.)).

https://books.google.com.pe/books/about/Motivation_in_Work_Organizations.html?id=hUt



PAAAAMAAJ&redir_esc=y

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivación y Clima Organizacional* (U. de H. División de Investigación, Escuela de Graduados en Administración de Empresas (ed.)).

https://books.google.com.pe/books/about/Motivation_and_Organizational_Climate.html?id=FVevAAAAIAAJ&redir_esc=y

Locke, E., & Latham, G. (1990). *Teoría del establecimiento de metas u objetivos de Locke* (P. Hall (ed.)). file:///C:/Users/DELL/Downloads/hmolina_establec-metas-comp.pdf

Mendoza, C. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11228>

Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2), 3–12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Palomino, S. (2023). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Végueta - 2019* [Tesis pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7924/Tesis.pdf?sequence=1>

Quispe, E. (2024). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria – 2021* [Tesis maestría, Universidad Católica Santa Mará]. <https://apps.ucsm.edu.pe/UCSMERP/Docs/Tesis/005545.pdf>

Quispe, M. (2022). *Clima institucional y desempeño laboral de los docentes de una Institución Educativa Secundaria Puno, 2022* [Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo].



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99572/Quispe_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, C., Camacho, F., Sempertegui, R., & Ríos, L. (2023). Clima institucional y desempeño laboral de los servidores del SIS- UDR en Amazonas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 4(1–11). <https://doi.org/https://doi.org/10.47422/ac.v4i1.137>

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (PEARSON (ed.); Decimoquin). https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicio_n_Stephen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge

Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (M. G. Hill (ed.); Sexta).

Schneider, B. (1975). *CLIMAS ORGANIZACIONALES: UN ENSAYO* (D. de C. P. Programas de Investigación de Personal y Capacitación (ed.)). <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01386.x>

Schneider, B., & Snyder, R. (1975). *Algunas relaciones entre la satisfacción laboral y el clima organizacional*. (Journal of Applied Psychology (ed.)). <https://doi.org/https://psycnet.apa.org/record/1975-26502-001?doi=1>

Tannebaum, S., & Yuki, G. (1992). *Formación y desarrollo en las organizaciones de trabajo*. (R. A. de Psicología (ed.)). <https://psycnet.apa.org/record/1992-25352-001>

Tapia, G., & Quisbert, C. (2022). *Clima Organizacion y Desempeño Laboral de los Funcionarios publicos de Gobierno Autonomo Municipal de el Alto*. [Tesis pregrado, Universidad Mayor de san andres]. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/31702>

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa* (I. de I. de



La, F. de C. A. y R. Humanos., & U. de S. M. de P. Lima. (eds.)).

<https://drive.google.com/file/d/0B4MdQCIR0y1PYUpkYjZtcmZuQTg/view?resourcekey=0>

-14XZn2nuES4iBLFj5K0zMw



ANEXOS



Matriz de consistencia

TÍTULO: CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERMINAL TERRESTRE PUNO, 2024

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|---|--|
| ¿Cuál es la relación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024? | Determinar la relación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024. | La relación del clima institucional y desempeño laboral en el terminal terrestre Puno, 2024. Es directa. | Variable 1: CLIMA INSTITUCIONAL 1. Estructura 2. Responsabilidad 3. Recompensa 4. Riesgo 5. Calidez del ambiente 6. Conflictos 7. identidad Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL 1. Desempeño en las tareas 2. Comportamiento del esfuerzo 3. Competencias 4. Factores contextuales 5. Resultados | ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población de estudio se compone por los trabajadores del terminal terrestre de la ciudad de Puno, un total de 60 trabajadores. MUESTRA De acuerdo a la fórmula es de 52 trabajadores TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICOS | | |
| <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre clima institucional y el desempeño en las tareas en el terminal terrestre Puno, 2024?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre el clima institucional y comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre Puno, 2024?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre el clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024?</p> <p>PE4. ¿Cuál es la relación entre el clima institucional y los factores contextuales en el terminal terrestre Puno, 2024?</p> <p>PE5. ¿Cuál es la relación entre el clima institucional y los resultados en el terminal terrestre Puno, 2024?</p> | <p>OE1. Determinar la relación entre el clima institucional y el desempeño en las tareas en el terminal terrestre Puno, 2024.</p> <p>OE2. Determinar la relación entre el clima institucional y comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre Puno, 2024.</p> <p>OE3. Determinar la relación entre el clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024.</p> <p>OE4. Determinar la relación entre el clima institucional y los factores contextuales en el terminal terrestre Puno, 2024.</p> <p>OE5. Determinar la relación entre el clima institucional y los resultados en el terminal terrestre Puno, 2024.</p> | <p>HE1. La relación entre el clima institucional y el desempeño en las tareas en el terminal terrestre Puno, 2024. Es directa.</p> <p>HE2. La relación entre el clima institucional y comportamiento del esfuerzo en el terminal terrestre Puno, 2024. Es directa.</p> <p>HE3. La relación entre el clima institucional y competencias en el terminal terrestre Puno, 2024. Es directa.</p> <p>HE4. La relación entre el clima institucional y los factores contextuales en el terminal terrestre Puno, 2024. Es directa.</p> <p>HE5. La relación entre el clima institucional y los resultados en el terminal terrestre Puno, 2024. Es directa.</p> | | |



Matriz de datos

ESTADÍSTICA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

| | id | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | P01 | P02 | P03 | P04 | P05 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 10 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 11 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 14 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 16 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 18 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 20 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 21 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 25 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 27 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 28 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 29 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicono ON

ESTADÍSTICA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

| | id | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | P01 | P02 | P03 | P04 | P05 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 25 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 27 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 28 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 29 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 32 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 36 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 39 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 45 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 48 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 49 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 53 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 54 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 55 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicono ON



Instrumento (s) de investigación

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

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como propósito conocer el Clima institucional y el desempeño laboral de el terminal terrestre Puno 2024, Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la manera más objetiva y verídica posible. Agradecemos de antemano su colaboración, la cual es fundamental para este estudio.

Marque con una (X) cada pregunta la respuesta que considere más oportuna. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

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

| N° | ITEMS | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|------------------------|--|----------|------------|----------|--------------|----------|
| CLIMA LABORAL | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <i>Estructura</i> | | | | | | |
| 1 | ¿Qué tan claro percibe usted sus roles dentro del terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿En su opinión, qué tan formalizados están los procedimientos en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <i>Responsabilidad</i> | | | | | | |
| 3 | ¿En qué medida tiene autonomía para tomar decisiones en su trabajo en del terminal terrestre de Puno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Siente usted un fuerte sentido de pertenecía hacia el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <i>Recompensa</i> | | | | | | |



| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|
| 5 | ¿Considera que la distribución de incentivos en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Se siente usted adecuadamente reconocido por sus logros en del terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Riesgo | | | | | | |
| 7 | ¿Dispone usted de suficiente libertad para proponer e implementar nuevas ideas en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Existe en el terminal terrestre de Puno una cultura de tolerancia al error? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Calidez del ambiente | | | | | | |
| 9 | ¿Cómo calificaría usted el nivel de respeto entre colegas en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Recibe usted apoyo emocional de sus colegas en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conflictos | | | | | | |
| 11 | ¿Cómo percibe usted la gestión de desacuerdos en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Con qué frecuencia se dan confrontaciones constructivas para resolver problemas en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Identidad | | | | | | |
| 13 | ¿Se identifica usted con los valores organizacionales de del terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Siente que comparte un sentido de misión con sus colegas en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | |
| Desempeño directamente relacionado con la tarea | | | | | | |
| 15 | ¿En qué medida cumple usted con los plazos establecidos en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | ¿Qué tan precisa es su ejecución de las actividades en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comportamiento relacionado con el esfuerzo | | | | | | |
| 17 | ¿Qué tan dedicado está usted durante las horas de trabajo en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿Con qué frecuencia muestra iniciativa para realizar tareas adicionales en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Competencias | | | | | | |
| 19 | ¿Qué tan actualizados mantiene usted sus conocimientos técnicos en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | ¿Qué tan hábil se considera usted para resolver problemas complejos en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Factores contextuales | | | | | | |
| 21 | ¿En qué medida tiene acceso a recursos adecuados para realizar su trabajo en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | ¿Recibe usted suficiente apoyo de sus superiores para su desarrollo profesional en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Resultados | | | | | | |
| 23 | ¿En qué medida logra usted los objetivos específicos de su área de trabajo en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | ¿Qué tanto contribuye usted al éxito de los proyectos organizacionales en el terminal terrestre de Puno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
TÍTULO: CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERMINAL TERRESTRE PUNO, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO (Nombres) : David J. Gutierrez Mayta
- PROFESIÓN : Ingeniero Economista
- 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 | 4 | 5 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica de los items con las variables | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.-CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos y científicos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. COHERENCIA | Entre las dimensiones, indicadores, items e índices | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es útil y adecuado para la investigación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

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

Coeficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \frac{39}{50}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) 0.78
- d. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca 05 de octubre del 2024

.....
 Sello y firma del experto
 DNI N° 02409816



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 23 - 04 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ROSALINDA MAYELY HUANCA RAMIREZ
Dirección: Urb. Aproziva II Etapa Mz B-2
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70356513
Teléfono: 975 833 708 email: rositahuanca74@gmail.com

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

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERMINAL TERRESTRE PUNO,
2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Desempeño laboral, Terminal terrestre

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

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

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



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)


Firma de Autor



huella digital

23 - 04 - 2025

Fecha

