Universidad Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Marketing

Tesis

Clima organizacional y productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, Puno - 2024

Cristihan Giovanny Chambi Coyla

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing

Juliaca, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital

Esta obra está bajo una licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional"

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A	:	Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE	:	JESUS ELIAS MORALES RIOS Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO	:	Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA	:	11 de Agosto de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Clima organizacional y Productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, Puno – 2024

Autor:
Cristihan Giovanny Chambi Coyla – EAP. Administración y Marketing

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI [X] NO [ ]
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI [X] NO [ ]
  Nº de palabras excluidas **(en caso de elegir "SI"): 40**
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI [ ] NO [X]

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, José y Nancy, y a mi hermano Edwin, quienes estuvieron a mi lado en todo momento, acompañando mi proceso.

Giovanny

Agradecimientos

Agradezco a Dios por guiar y bendecir mi camino. A mi familia, por ser mi motor para seguir adelante.

Expreso mi gratitud a la Universidad Continental y a sus distinguidas autoridades. Agradezco especialmente a mi asesor, Ing. Jesús Elías Morales Ríos, por su respaldo durante el proceso de realización de este trabajo.

Al Municipio de San Miguel, por brindarme las facilidades necesarias para culminar satisfactoriamente mi tesis. Del mismo modo, agradezco a todas las personas que accedieron a ser encuestadas, por permitirme conocer de cerca la situación laboral que enfrentan, en relación con el clima organizacional y su influencia en la productividad. Estas realidades nos motivan a mejorar tanto como servidores públicos como en nuestra formación profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria ..... **iv**

Agradecimientos ..... **v**

Índice de contenidos ..... **vi**

Resumen ..... **xi**

Abstract ..... **xii**

Introducción ..... **xiii**

Capítulo I: Planteamiento del Estudio **15**

1.1. Delimitación de la investigación 15

1.1.1. Territorial. 15

1.1.2. Temporal. 15

1.1.3. Conceptual. 15

1.2. Planteamiento del problema 16

1.3. Formulación del Problema 18

1.3.1. Problema General. 18

1.3.2. Problemas Específicos. 18

1.4. Objetivos de la Investigación 19

1.4.1. Objetivo General 19

1.4.2. Objetivos Específicos. 19

1.5. Justificación de la Investigación 20

1.5.1. Justificación Teórica. 20

1.5.2. Justificación Práctica 21

Capítulo II: Marco Teórico **23**

2.1. Antecedentes de investigación 23

2.1.1. Artículos científicos. 23

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales. 24

2.2. Bases Teóricas 28

2.2.1. Clima Organizacional. 28

2.2.2. Productividad. 34

2.3. Definición de Términos Básicos 39

Capítulo III: Hipótesis y Variables **42**

3.1. Hipótesis 42

3.1.1. Hipótesis general. 42

3.1.2. Hipótesis específicas. 42

3.2. Identificación de las Variables 42

3.3. Operacionalización de Variables 44

Capítulo IV: Metodología **45**

4.1. Enfoque de la investigación 45

4.2. Tipo de investigación 45

4.3. Nivel de investigación 45

4.4. Método de investigación 45

4.5. Diseño de investigación 47

4.6. Población y muestra 47

4.6.1. Población. 47

4.6.2. Muestra. 48

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos 49

4.7.1. Técnicas. 49

4.7.2. Instrumentos. 49

Capítulo V: Resultados 53

5.1. Descripción del trabajo 53

5.3. Contrastación de resultados 63

5.4. Discusión de resultados 69

Conclusiones 71

Recomendaciones 73

Referencias 74

Apéndices 84

Índice de tablas

Tabla 1. Ficha técnica de la escala de clima organizacional 49

Tabla 2. Ficha técnica de la escala Productividad 51

Tabla 3. Niveles de la variable Clima organizacional 53

Tabla 4. Niveles de Confianza entre empleados 54

Tabla 5. Niveles de Estilos de liderazgo 55

Tabla 6. Niveles de Valoración del trabajo 56

Tabla 7. Niveles de Participación 57

Tabla 8. Niveles de la variable Productividad 58

Tabla 9. Niveles de Eficiencia administrativa 59

Tabla 10. Niveles de Satisfacción laboral 60

Tabla 11. Niveles de la dimensión Capacitación 61

Tabla 12. Niveles de la dimensión Innovación en el Desarrollo del Trabajo 62

Tabla 13. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov 64

Tabla 14. Prueba de correlación entre clima organizacional y productividad 65

Tabla 15. Prueba de correlación entre clima organizacional y eficiencia administrativa 66

Tabla 16. Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral 67

Tabla 17. Prueba de correlación entre clima organizacional y capacitación 68

Tabla 18. Prueba de correlación entre clima organizacional y la innovación en el desarrollo del trabajo 69

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de clima organizacional 54

Figura 2. Niveles de confianza entre empleados 55

Figura 3. Niveles de estilos de liderazgo 56

Figura 4. Niveles de valoración del trabajo 57

Figura 5. Niveles de participación 58

Figura 6. Niveles de Productividad 59

Figura 7. Niveles de Eficiencia administrativa 60

Figura 8. Niveles de satisfacción laboral 61

Figura 9. Niveles de capacitación 62

Figura 10. Niveles de innovación en el desarrollo del trabajo 63

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, Puno – 2024. La metodología de estudio, tuvo un enfoque cuantitativo, con tipología básica, de nivel descriptivo correlacional, correspondiendo a un diseño no experimental, donde la recolección de información se hizo en un corte transversal; la población fue de 63 personas y para la muestra consideró a 55 trabajadores del área de desarrollo ambiental y servicios públicos de la municipalidad; como técnica, se empleó la encuesta y se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional y productividad, debidamente validados y adaptados al contexto de la región. Los resultados infieren que, con respecto a los niveles conseguidos de la variable clima organizacional, el 30.9% presentó un nivel bajo, el 34.5% un nivel regular, y el 34.5% un nivel alto; con respecto a la variable productividad, se evidencio que, el 20% presentó un nivel bajo, el 58.2% un nivel regular, y el 21.8% un nivel alto; a nivel inferencial, se encontró un valor de Sig.= .000 y coeficiente de correlación Rho= .903. Concluyendo que existe relación directa entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, Puno – 2024.

Palabras claves: clima organizacional, productividad, trabajadores, municipalidad distrital, empresa

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and productivity in the workers of the District Municipality of San Miguel, Puno - 2024. The study methodology had a quantitative approach, with basic typology, descriptive correlational level, corresponding to a non-experimental design, where the data collection was done in a cross section; the population was 63 people and for the sample I consider 55 workers in the area of environmental development and public services of the municipality; as a technique, the survey was used and the organizational climate and productivity questionnaires were applied, duly validated and adapted to the context of the region. The results infer that, with respect to the levels achieved for the organizational climate variable, 30.9% presented a low level, 34.5% a regular level, and 34.5% a high level; with respect to the productivity variable, it was found that 20% presented a low level, 58.2% a regular level, and 21.8% a high level; at the inferential level, a value of Sig.= .000 and correlation coefficient Rho= .903 were found. It is concluded that there is a direct relationship between organizational climate and productivity in the workers of the District Municipality of San Miguel, Puno - 2024.

Keywords: organizational climate, productivity, workers, district municipality, company

Introducción

En los últimos años, el clima organizacional se ha transformado en un elemento fundamental para el rendimiento y la productividad de los empleados en diversas instituciones, incluidas las entidades gubernamentales, donde el estudio del comportamiento de los trabajadores es parte preponderante para el buen funcionamiento de la organización, estructurando los cambios pertinentes, de acuerdo a las necesidades que se requieran. En este marco, la Municipalidad Distrital de San Miguel, en Puno, enfrenta retos que demandan una atención particular hacia su entorno laboral y sus repercusiones en la efectividad de los servicios brindados a la comunidad. Esta investigación se enfoca en evaluar cómo el clima organizacional se relaciona con la productividad de los trabajadores de esta municipalidad, durante el año 2024.

El clima organizacional se define como, la percepción colectiva que tienen los empleados sobre su entorno laboral, que abarca aspectos como la comunicación, la cooperación, el liderazgo y la satisfacción en el centro de trabajo. Un ambiente positivo no solo eleva la moral del equipo, sino que también, tiene un impacto directo en la motivación y el compromiso de los empleados. Asimismo, la productividad laboral es un indicador crítico del desempeño y la eficiencia de una organización, la cual está influenciada por la calidad del clima organizacional; en consecuencia, se busca generar que los trabajadores sean más productivos, a partir de una buena organización.

El objetivo de este estudio, fue explorar la relación entre estas dos variables, en el contexto particular de la Municipalidad Distrital de San Miguel, Puno, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que puedan potenciar la efectividad y el bienestar de sus trabajadores. Se anticipa que los hallazgos de esta investigación servirán como base para desarrollar políticas y estrategias que promuevan un ambiente laboral saludable, contribuyendo

al desarrollo sostenible de la municipalidad y procurando mejorar la calidad de los servicios públicos que se ofrecen a la población.

Para una mejor comprensión de la investigación, es que se ha estructurado el presente estudio, en base a los siguientes apartados:

Capítulo I: Se redacta el planteamiento del estudio, precisando sus delimitaciones, enfocándose en los aspectos que generan controversia, a partir de la formulación de los problemas, objetivos, y justificaciones.

Capítulo II: Se presenta el marco teórico, empezando por los antecedentes en los ámbitos respectivos, siendo estos artículos y tesis de índole nacional e internacional; a continuación, se redactan las bases teóricas más importantes sobre las variables del estudio, culminando por la definición de los términos más relevantes.

Capítulo III: Se hace la presentación de las hipótesis, especificando cada variable a través de su operacionalización, distinguiendo diversas características de las mismas.

Capítulo IV: Este acápite, se divide en la presentación del enfoque, tipo, nivel, métodos y diseño; asignando la población y muestra participantes, donde también se indica que técnicas e instrumentos fueron empleados para la recopilación de la información.

Capítulo V: A través del apartado de los resultados, se realiza el análisis descriptivo e inferencial de los mismos, procediendo a efectuar la contrastación de las hipótesis y una posterior discusión de estos valores obtenidos.

Por último, se redactan las conclusiones y recomendaciones, presentando las referencias bibliográficas, que fueron correctamente citadas en el cuerpo de la investigación, para finalizar, en el apartado de apéndice, se presentan, la matriz de consistencia, los instrumentos empleados, que pasaron por la respectiva validación y se encuentran adaptados al contexto del estudio.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial.

Este estudio se desarrolló en la Municipalidad Distrital de San Miguel, situada en la provincia de San Román, departamento de Puno, específicamente con los trabajadores del municipio de este distrito.

Esta elección nos permitió enfocar la investigación en un contexto geográfico e institucional específico, lo que facilitó la comprensión de las particularidades del clima organizacional dentro de esta entidad pública y su relación con la productividad de su personal.

1.1.2. Temporal.

El estudio se realizó, en el último semestre del año 2024.

El análisis temporal permitió apreciar las dinámicas organizacionales y productividad en este momento específico de la gestión municipal.

1.1.3. Conceptual.

La investigación busca conocer la relación entre el clima organizacional y la productividad; ambos constructos se procedieron a desarrollar mediante las bases teóricas del estudio, siendo necesario precisar cuáles son sus dimensiones y respectivos indicadores.

El clima organizacional, según Ríos et al. (2023), es el conjunto de percepciones que tienen las personas, que forman parte de la fuerza laboral de una institución, manifestada a través de situaciones reales que ocurren dentro del ambiente laboral.

Por su parte, la productividad de una organización, según Ramirez et al. (2022), se refiere a cuan eficiente es el rendimiento de los trabajadores de determinadas áreas de una empresa, cumpliendo los plazos establecidos y empleando los recursos que les son suministrados de manera eficiente, para así lograr los objetivos fijados.

1.2. Planteamiento del problema

En tiempos modernos, los problemas para realizar una buena administración de las municipalidades, han sido cada vez más recurrentes, a pesar de la descentralización efectuada desde hace unas décadas, los problemas presupuestarios, las condiciones de trabajo y los compromisos que asumen con los ciudadanos del lugar, han ido aumentando; las quejas entre los usuarios son registradas en los libros de reclamaciones y se manifiestan por el estrés percibido entre compañeros de trabajo, por la desmotivación, descontento, bajo rendimiento, insatisfacción, salarios bajos y mala comunicación, se refleja en la atención al público con respecto al área de gestión de los recursos y la conservación medioambiental, junto a los servicios públicos; otro factor importante, es la escasa comunicación que existe entre empleados y directivos, donde los supervisores y gerentes no conocen con amplitud las peripecias que sufren los trabajadores, esto es determinante para hacer una medición del éxito o fracaso de una municipalidad. Asimismo, se deberían llevar a cabo evaluaciones continuas, tanto de las estructuras organizacionales como del comportamiento de los empleados, con el fin de obtener un diagnóstico preciso de las necesidades de la organización y tomar medidas correctivas que promuevan un desarrollo organizacional adecuado (Melo, 2021).

A nivel mundial, en una investigación de Tije (2024), en Guatemala, donde se estudió la relación entre el clima organizacional, la productividad y la satisfacción laboral en un municipio de la ciudad de San Miguel, donde se evidenció que, en clima organizacional, el 26.70% tenía niveles medios o regulares de clima laboral, mientras que el 73,3% presentó

niveles altos de este constructo; lo que puede indicar que, los trabajadores están conformes con los procedimientos, niveles jerárquicos e identificación que sienten con su trabajo en el municipio; por su parte la percepción de los estímulos laborales no cumplen con las expectativas de la mayoría de los empleados, existiendo algunos conflictos entre compañeros de trabajo.

Con respeto a la productividad, en un estudio de Rodríguez (2024), en Panamá, sobre el impacto de clima laboral en la productividad, señalan que, en relación a esta segunda variable, se reveló que, el 12.2% tenía bajos niveles, el 73.8% niveles medios y el 14% altos niveles de productividad, lo que sugiere que se debe mejorar aspectos de la gestión de la empresa para mejorar la productividad; donde la eficiencia y el desempeño, eran factores que influían en la productividad.

A nivel nacional, en una investigación de Alejos (2022), en Huancayo, sobre la relación entre clima organizacional y la productividad laboral en trabajadores de un municipio de Huancayo, en una población de 72 empleados, se infirió que, el 31% presentaba un nivel bajo de clima organizacional, el 39.4% un nivel medio y el 29.6% presentó un nivel alto de clima laboral; lo que permitió conocer que casi el 70% de las personas que laboraban en esta municipalidad percibían de buena manera, el clima organizacional alcanzado por la entidad edil, lo cual está relacionado también con la buena percepción que se tenía sobre los puestos de trabajo, la relación entre compañeros de área y los salarios percibidos.

Con respecto a la productividad, en un estudio de Egoavil y Flores (2021), en Tacna, sobre la relación entre el clima organizacional y la productividad en los empleados de una municipalidad de Tacna, contando con 151 participantes, se evidenció que, el 37.1% presentó un nivel bajo o inadecuado de productividad laboral, el 47% un nivel medio o regularmente adecuado y el 15.9% un nivel alto o adecuado; pudiendo inferir de estos resultados existía altos

grados de eficiencias en los trabajadores, así mismo se detectaron altos niveles en eficacia donde más de la mitad realizaba un buen trabajo.

A nivel local, en la municipalidad distrital de San Miguel, se observa a los trabajadores de esta organización con aspectos desmotivados, pésima comunicación entre colegas, recursos limitados por parte de la entidad y cambios rotativos de personal constantes. Todo lo antes mencionado, trae como consecuencia, la disminución en la calidad y cantidad del trabajo realizado, falta de interés y compromiso hacia sus funciones, falta laborales e incapacidad para cumplir los objetivos de la municipalidad, lo que repercute en la satisfacción ciudadana.

Por lo tanto, el propósito de la siguiente investigación es recopilar información detallada y describir de manera organizada cómo se están gestionando los aspectos vinculados al clima organizacional y la productividad en la municipalidad distrital de San Miguel de la región Puno. Esto permitió obtener una visión clara de la situación actual, lo que facilita la identificación de áreas que requieren mejoras, permite tomar decisiones basadas en datos y diseñar estrategias más efectivas para asegurar una gestión financiera eficiente y transparente.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Existe relación entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024?

1.3.2. Problemas Específicos.

PE1. ¿Existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024?

PE2. ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024?

PE3. ¿Existe relación entre el clima organizacional y la capacitación en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024?

PE4. ¿Existe relación entre el clima organizacional y la innovación en el desarrollo del trabajo en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos.

OE1. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la eficiencia administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.

OE2. Evaluar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.

OE3. Analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la capacitación en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.

OE4. Explorar la relación que existe entre el clima organizacional y la innovación en el desarrollo del trabajo en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.

1.5. Justificación de la Investigación

La investigación se justifica, siguiendo los siguientes parámetros, a continuación, mencionados:

1.5.1. Justificación Teórica.

La siguiente investigación busca profundizar el conocimiento teórico sobre el clima organizacional y su relación con la productividad laboral, especialmente en la municipalidad distrital de San Miguel - Puno. En muchos entornos de trabajo en el sector público, las interacciones y el ambiente laboral impactan significativamente en la eficiencia y en la percepción que los servidores públicos tienen de su labor y de sus compañeros. Entender las variables teóricas detrás del clima organizacional permitirá analizar factores como la motivación, el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo, estos influyen en el rendimiento de los empleados (Guevara y Peñalver, 2024).

Este estudio se basa en teorías de clima organizacional, tales como la teoría de Litwin y Stringer (1968), que se refiere a las percepciones del lugar donde se trabaja; de igual manera con la teoría de Fayol (1971), que manifiesta que, existiendo una buena coordinación de las áreas laborales, se puede trabajar en armonía; por último, la teoría de McGregor (1960), refiriéndose a trabajos basados en sumisión y castigo y trabajos donde se sienta satisfacción laboral. De igual manera, se basa en las teorías sobre la productividad en el trabajo, tales como, la teoría de Vroom (1964), donde se pone énfasis para realizar una actividad laboral, al igual que la teoría de los dos factores de Herzberg et al. (1959), donde se resalta la diferencia entre los factores salariales y los factores de motivación para cumplir con un trabajo; por último, Lawler (1973), pone importancia en las remuneraciones recibidas y la productividad tras recibir recompensas. Al contextualizar estos conceptos en el marco de la municipalidad, se espera identificar cómo se manifiestan en la realidad laboral y social de los empleados

públicos. Así, la investigación busca generar un aporte teórico relevante que permitirá no solo entender, sino también mejorar el clima organizacional en instituciones públicas, donde es fundamental que la satisfacción laboral de los empleados se traduzca en una mejor calidad de servicio hacia la ciudadanía.

1.5.2. Justificación Práctica.

La justificación práctica de esta investigación reside en la necesidad urgente de mejorar el clima organizacional dentro de la municipalidad de San Miguel, Puno, y sus implicaciones directas en la productividad, rendimiento y bienestar de los trabajadores, debido a que son los beneficiarios directos de esta investigación.

A través de las recomendaciones, realizadas a los directivos pertinentes y gerentes y supervisores de esta área, se busca mejorar los niveles de clima organizacional, con valores saludables para los trabajadores y considerando que gocen de una alta satisfacción en sus puestos de trabajo, esto tiene un impacto directo en su motivación, lo cual, a su vez, incrementa su productividad y calidad de trabajo.

A partir de estos hallazgos, será posible diseñar estrategias específicas que contribuyan a mejorar las condiciones de trabajo, lo cual trae consigo beneficios prácticos y tangibles: aumentar la eficiencia operativa de la municipalidad, reducir la rotación de personal, mejorar la calidad de los servicios prestados a la comunidad y establecer un ambiente laboral más estable y positivo.

En última instancia, los resultados permitirán a los gestores municipales tomar decisiones fundamentadas en la percepción y necesidades reales de los trabajadores. Esto contribuirá a crear un entorno laboral más equitativo y propicio para el desarrollo profesional, generando beneficios tanto para los empleados de la municipalidad, como para la ciudadanía.

1.6. Importancia de la investigación

Es importante abordar esta problemática, puesto que, el clima organizacional o laboral dentro de una empresa, como es la municipalidad del distrito de San Miguel, es un factor fundamental que se debe de tomar en cuenta para mejorar las expectativas de mejora en las relaciones entre los empleados y la percepción que tiene un trabajador sobre su centro laboral, darle interés en esta problemática, posibilitó que se mejore el sentido de pertenencia de las personas que ocupan diferentes puestos de trabajo dentro del área de la gerencia de desarrollo ambiental y servicios públicos, presentando un panorama favorable para mejorar la productividad y eficiencia.

1.7. Limitaciones de la investigación

Dentro de las limitaciones que se presentaron, durante el desarrollo de esta investigación, se nombran las siguientes:

i. La aplicación de los instrumentos de investigación, tales como la escala de clima organizacional y la escala de productividad, se realizaron de manera progresiva, debido a poca disposición de tiempo que tenían los trabajadores, empleando de las últimas horas laborales y horas de receso, para que las personas pudieran colaborar con el llenado de estas herramientas de recopilación de datos.

ii. Los resultados obtenidos durante la recolección de datos y las conclusiones realizadas, no se pueden extrapolar para todas las áreas de la municipalidad, siendo únicamente válidas para los trabajadores del área de gerencia de desarrollo ambiental y servicios públicos.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos científicos.

Olivera et al. (2021) en su artículo, sobre el clima organizacional y cómo influye en el desempeño de los trabajadores, uno de los factores que condicionan el desempeño laboral en las instituciones es el clima organizacional, el cual enfrenta dificultades no solo en la estructura organizacional, sino también en aspectos emocionales de los empleados, como la adaptación al cambio, las condiciones laborales y la comunicación interna. Tuvo como objetivo analizar la relación entre estas variables en la empresa Cotton Life. Con un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional causal no experimental, la investigación contó con una muestra de 80 trabajadores, utilizando encuestas como técnica y cuestionarios como instrumento. Los resultados indican que, en clima organizacional, el 2.5% percibían un clima inadecuado, el 41.3% adecuado, y el 56.3% un clima muy adecuado; en productividad, el 5% un nivel inadecuado, el 5% un nivel regular, el 46.3% un nivel adecuado y el 43.8% muy adecuado; a nivel inferencial se encontró un valor de Sig.= 0,000. Concluyeron que existe una influencia directa del clima organizacional en el rendimiento laboral dentro de la empresa.

Zapata y Tovar (2024), en su artículo, sobre el clima organizacional y la relación que tiene con la productividad, realizada con el objetivo de analizar el entorno laboral de la empresa y cómo impacta en la calidad en el trabajo, proponiendo estrategias para buscar mejoras considerables. La metodología de estudio fue cuantitativa, nivel correlacional, correspondiendo a un diseño no experimental, la población que participó en el estudio fue de 90 trabajadores, aplicando el cuestionario para el clima organizacional y un cuestionario para la productividad. Los resultados evidenciaron que, con respecto al análisis inferencial, se encontró un valor de

Sig.= 0,000 y un coeficiente de correlación de intensidad alta, siendo Rho= .820. Se concluyó que, esta relación directa entre las variables, implica que mientras exista un buen clima laboral, los niveles de productividad de los trabajadores serán óptimos.

Huamán (2023), en Andahuaylas, en su artículo sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en un financiera, tuvo como objetivo de determinar el nivel de relación entre las variables abordadas en el estudio; utilizando una metodología de enfoque cuantitativo, con tipología básica, de alcance correlacional y aplicando un diseño no experimental, tomando la recolección de datos en un solo corte de tiempo; la población considerada fue de 30 trabajadores, a quienes se les aplicó dos cuestionario afines a las variables del estudio. Los resultados revelan que, en cuanto al clima organizacional, el 6.5% estuvo en desacuerdo, el 59.7% de acuerdo y el 33,8% en acuerdo total; en cuanto a la productividad, el 4.7% estuvo de acuerdo, el 60,1% de acuerdo, y el 35.1% totalmente de acuerdo con lo propuesto por la empresa, a nivel inferencial, se encontró un valor de Sig.= 0.004, con un coeficiente de correlación Rho= .516. Se concluyó que existe relación entre los constructos abordados, pudiendo afirmar que mientras el clima laboral sea bueno, la productividad y desempeño de los trabajadores también será eficiente.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.

2.1.2.1. Nacionales.

Mucha (2022), en Ayacucho, en su investigación sobre los factores organizacionales que están vinculados con el clima laboral de los empleados de una empresa del rubro de salud, tuvo como propósito determinar las relaciones entre las variables y sus dimensiones; utilizó un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal; la población estuvo compuesta por el personal asistencial, y la muestra fue de tipo censal, que fueron 28 trabajadores. Para recolectar los datos se empleó la técnica del cuestionario autoadministrado.

Resultados: El 60.7% del personal asistencial, que constituye el mayor porcentaje, percibe el clima organizacional como regular; 57.1% también lo evalúa de manera regular; en cuanto al desarrollo del potencial humano en la organización, el 53.6% lo considera regular y el 28.5% favorable; el 64.3% califica el diseño organizacional como regular y el 14.3% como favorable; el 60.7% percibe la cultura organizacional como regular, el 39.3% como favorable, el 28.6% como desfavorable, y el 10.7% como favorable. A medida que mejoran estas condiciones, se incrementa la percepción positiva del clima organizacional. Conclusión: Los factores como el potencial humano, el diseño organizacional y la cultura organizacional están directamente relacionados con la percepción del clima organizacional; a nivel inferencial se encontró un Rho = 0.772, y Sig.= .563 y .549; $p<0.05$), lo que confirma la hipótesis de investigación y rechaza la hipótesis nula.

Barzola (2021), en Trujillo, en su tesis, sobre el clima organizacional y relaciones interpersonales en una Institución Educativa Pública; tuvo como objetivo principal identificar la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales entre las variables; este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño correlacional y transversal; la población estuvo compuesta por 35 trabajadores, incluidos directivos, jerárquicos, administrativos y docentes, todos considerados como muestra total mediante un muestreo no probabilístico, para garantizar una representación adecuada. La recolección de datos se realizó a través de dos cuestionarios aplicados mediante la técnica de la encuesta, los cuales fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS en su versión 23. Los resultados descriptivos revelaron que el 54.3%, de los empleados calificaron el clima organizacional como regular, mientras que el 48.6%, evaluaron las relaciones interpersonales como altas. Asimismo, se confirmó la hipótesis general, al encontrarse una correlación significativa entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en la Institución Educativa, con un valor de significancia p= .000, menor a .05. Además, el coeficiente Tau_b

de Kendall fue de .677, lo que indica una correlación alta con un nivel de confianza del 95% (tb= .677; p= .000 < .05).

Sánchez (2023), en Lima, en su tesis sobre el estudio del clima organizacional y cómo se relaciona con la productividad de los empleados de un establecimiento de salud, tuvo como objetivo identificar la relación existente entre estas dos variables; aplicando una metodología de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y una tipología básica, empleando un corte transversal; la población participante fue de 50 trabajadores de las áreas técnicas y administrativas, se hizo uso de la técnica de la encuesta y la psicometría, aplicando dos cuestionarios afines al tema de investigación. Los resultados obtenidos evidencian que, en cuanto al clima organizacional, el 4% obtuvo un nivel bajo, el 42% un nivel medio y el 54% un nivel alto en clima laboral; en cuanto a la productividad, el 32% presentó un nivel medio y el 68% un nivel alto: en la parte inferencial, se encontró que, el valor de Sig.= .001 y el coeficiente de correlación Rho= .715. Se concluyó que, existe relación entre las variables abordadas en el estudio, siendo de intensidad alta y directa.

2.1.2.2. Internacionales.

Paredes (2023), en Ecuador, en su tesis sobre el estudio del clima organizacional y cómo incide en el desempeño y productividad de los empleados de una empresa; tuvo como finalidad, establecer la relación existente entre ambas variables de estudio; la metodología de estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con un diseño no experimental; donde la población considerada fue de 28 trabajadores de la empresa; se aplicaron un cuestionario de clima organizacional y productividad. En cuanto a los resultados, se evidencio que, en clima organizacional, los valores más destacados fueron, las sanciones a empleados, con 76%, planes estratégicos, con 75%, toma de decisiones con el 70%, sentido de pertenencia con el 65%, exigencias con el 65%; con respecto a la productividad, el compromiso con el 82%, así mismo, el cumplimiento de metas, con el 81%, incentivos con el 71%, el motivación con el 69% y el

valoración de sus compañeros con el 60%; a nivel inferencial, se encontró un Sig.= .000 y r= .703. Lo que ayuda a concluir que, existe relación directa entre las variables abordadas en la investigación.

González (2022), en Argentina, en su tesis sobre el clima organizacional y la relación que tiene con la productividad y satisfacción en el trabajo; tuvo como objetivo establecer el nivel de relación existente entre los dos constructos estudiados, la metodología corresponde a un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, con corte transversal; la población fue de 60 trabajadores, aplicándoles cuestionarios afines a las variables del estudio, que gozan de validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos, revelan que, en cuanto al clima organizacional, el 2% presentó un nivel bajo, el 25% un nivel regular y el 73% un nivel bueno; en cuanto a la productividad, el 2% obtuvo un nivel bajo, el 26% un nivel regular y el 72% un nivel bueno. Se concluye que, existe relación entre ambas variables, donde se encontró un Sig.= ,000; pudiendo afirmar que mientras exista un buen clima organizacional, los niveles de satisfacción y productividad se incrementaran.

Erazo (2022), en Ecuador, en su tesis sobre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de una localidad de Riobamba; tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables mencionadas; empleando una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básico, de alcance correlacional, aplicando un diseño no experimental, la población considerada fue de 66 trabajadores y la muestra final fue de 244 trabajadores de la empresa, utilizando cuestionario afines a las variables estudiadas. Los resultados revelan que, en cuanto al clima organizacional, el 9.8% percibía siempre un buen clima, el 64.3% casi siempre, el 19.7% lo hacía a veces, el 5.7% casi nunca lo percibía; en cuanto al desempeño y productividad, el 22.5% casi siempre desempeñaba un buen trabajo, el 41% casi siempre, el 30.3% a veces, el 5.3% casi nunca y el 0.8% nunca; a nivel inferencial se encontró un X2= 81.135. Concluyendo que si existe influencia entre las variables abordadas en el estudio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional.

2.2.1.1. Definición de clima organizacional.

Para Cristóbal (2021), el clima organizacional puede representar una barrera para la productividad en un centro de salud o empresa, afectando directamente el comportamiento de sus colaboradores. La forma en que este entorno es percibido ofrece datos valiosos sobre los procesos internos de la organización, permitiendo así identificar áreas de mejora. Esto facilita la implementación de cambios orientados tanto a las prácticas de los integrantes de la estructura organizativa como a su grado de satisfacción.

Según Chagray et al. (2020) el clima organizacional se basa en el estado emocional de cada empleado y en la forma en que responden ante diversas situaciones dentro de la organización, como la comunicación, el liderazgo, la motivación y las relaciones interpersonales, entre otros aspectos. También involucra factores como la estructura organizacional, la tecnología, el liderazgo, la toma de decisiones y la gestión de recursos, entre otros elementos clave.

2.2.1.2. Teorías sobre el clima organizacional.

Dentro de las teorías, que han buscado explicar sobre el clima organizacional dentro de las empresas, para esta investigación se desarrollan las mencionadas a continuación (Cieza y Dávila, 2022):

2.2.1.2.1. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer

Desarrollado por Litwin y Stringer (1968), donde los autores señalan que se trata de la percepción que se tiene sobre los factores que

componen los ambientes en donde se efectúa un trabajo, agrupando a las normas de convivencia y reglas laborales, que afectan en el comportamiento y los niveles de motivación de los empleados; para comprender mejor su teoría es necesario explicar ciertos puntos trascendentes:

- La estructura de la organización, donde se pone en conocimiento sobre las políticas de la empresa, la misión y visión, las jerarquías y la delegación de funciones de cada área de trabajo.
- Las relaciones, que son las impresiones subjetivas que tienen los empleados sobre sus compañeros de trabajo y sus superiores, dentro de cada área.
- Las recompensas, son los estímulos, promociones y oportunidades que brinda la empresa, a los trabajadores que han realizado un buen trabajo, está vinculado a las remuneraciones y reconocimientos y ascensos, según el desempeño que hayan tenido.
- Los estándares, o seguimientos de las principales pautas para realizar un trabajo eficiente.
- La cooperación, trabajo en equipo en cada área de la empresa, de igual forma entre gerentes, directivos, supervisores y fuerza laboral.
- La identidad, o sentido de pertenencia, que ayuda a alcanzar metas en común para todos.

2.2.1.2.2. Teoría de Henry Fayol

Según Fayol (1971), el clima organizacional óptimo, busca una buena coordinación de todos los componentes que pertenecen a una determinada área laboral, este hecho favorece un funcionamiento

adecuado, donde cada integrante de la organización cumplirá con objetivos y metas que resultan positivos para todos las partes de la empresa; es fundamental destacar en esta teoría, la gestión del talento humano que hará posible un mejor funcionamiento de la empresa.

2.2.1.2.3. La teoría de McGregor

Conocida también como teoría X y teoría Y; según McGregor (1960), esta teoría señala dos modelos que se vinculan con el comportamiento humano, basándose en el trabajo como tal y en la organización de las personas; la teoría X, conocida como tradicional, indica que el puesto de trabajo brinda oportunidades escasas para mejorar, con pocas aspiraciones, manteniendo a los sujetos implicados en constante dependencia, para ser dirigidos y con poca seguridad. Por su parte la teoría Y, que es considerada la moderna, busca integrar ambos intereses, el del trabajadores y la empresa, para que los empleados se sientan satisfechos con la labor realizada, comprometiéndose con los objetivos de la organización.

2.2.1.3. Dimensiones del clima organizacional.

El estudio del clima organizacional se puede comprender mejor a través de la descripción de sus dimensiones, a continuación, se desarrollan algunas de ellas:

2.2.1.3.1. Confianza entre empleados

La confianza es la convicción de que los demás no actúan de forma oportunista. Representa tener fe en la honestidad, la integridad y las buenas intenciones de las personas. Aquellos que inspiran confianza

cumplen con las promesas que son capaces de realizar y respetan las normas sociales establecidas. En ausencia de confianza, las personas viven con temor, limitando su libertad. Este contexto las lleva a enfocarse en aprovechar las oportunidades inmediatas, dejando de lado la posibilidad de innovar y crear nuevas oportunidades para el futuro (Keefer y Scartascini, 2022).

2.2.1.3.2. Estilos de Liderazgo

Zambrano y Fernández (2019), indican que el liderazgo fomenta la colaboración y la eficacia del equipo, esta habilidad impacta tanto a nivel interno, dentro del equipo de trabajo, como externamente en otras áreas de la organización, siempre con el objetivo de alcanzar los resultados definidos. En este contexto, el liderazgo se basa en la cooperación, el intercambio continuo de experiencias y conocimientos, y la valorización de las fortalezas del equipo, que se consideran fundamentales para la toma de decisiones. Se prioriza el "nosotros" sobre los intereses individuales, destacando el éxito colectivo del equipo.

Según Batista et al. (2009) el liderazgo desempeña un papel esencial en la eficacia operativa de cualquier organización. Su esencia radica en la capacidad de influir en el talento humano, considerado la principal fuente de ventaja competitiva y los resultados derivados. Mediante su capacidad de inspirar a los colaboradores y alinear su potencial con las responsabilidades laborales, los líderes deben fomentar la motivación de los empleados. Esto resulta clave, ya que contar con un

equipo comprometido es indispensable para que la organización alcance sus metas.

2.2.1.3.3. Valoración del trabajo

Peña y Villón (2018), infiere que la teoría de Herzberg plantea que el empleado busca tanto el reconocimiento dentro de la organización como la satisfacción de sus necesidades. Al cumplir con estos dos factores, su motivación se convierte en un motor que lo impulsa a asumir responsabilidades y orientar su comportamiento laboral hacia el logro de metas, contribuyendo al éxito de la organización con altos niveles de eficiencia y eficacia. En este contexto, se entiende que la motivación en el trabajo desempeña un papel crucial en la vida de los individuos, ya que influye tanto en su comportamiento laboral como en su vida personal. Debido a su relevancia, las organizaciones no pueden ignorar este factor, ya que el éxito o fracaso de una empresa depende en gran medida del desempeño del recurso humano, impulsado por su nivel de motivación.

2.2.1.3.4. Participación laboral

Según Tinoco (2023), son los procedimientos realizados dentro una empresa, para que los trabajadores tengan oportunidad para dar sus opiniones, sobre las diferentes situaciones que se presentan en su área laboral; siendo posible por medio de convocatorias a reuniones periódicas dentro de una empresa, brindando oportunidades de desarrollo a los empleados, para que puedan tener una óptima toma de decisiones en sus puestos de trabajo.

Para Pérez et al. (2023), la participación de los empleados dentro de la toma de decisiones de una empresa, favorece a la integración de los empleados, factor que genera una mejora en su desempeño laboral o productividad, no limitándose a aspectos técnicos o laborales, sino también a procesos financieros y medioambientales, entre otros.

2.2.1.4. Relaciones interpersonales para tener un buen clima organizacional.

Hancco et al. (2021) afirma que las relaciones interpersonales juegan un rol crucial dentro de una empresa, ya que la interacción constante entre personas con diferentes puntos de vista, ideas, percepciones o formaciones puede influir tanto positiva como negativamente en el rendimiento laboral. Este factor puede facilitar o dificultar el logro de los objetivos organizacionales, dependiendo de cómo estas interacciones afectan el ambiente de trabajo y la cooperación entre los empleados.

Las relaciones interpersonales son aquellas que se establecen entre dos o más personas y representan un aspecto fundamental de la vida en sociedad. Estas relaciones permiten que, en cualquier entorno sociocultural, los individuos interactúen entre sí, lo que facilita no solo conocer a los demás, sino también el autoconocimiento a través de esas interacciones. (Moreno y Pérez, 2018).

2.2.1.5. Trabajo en equipo para un buen clima organizacional.

La colaboración en equipo se ha convertido en uno de los pilares fundamentales para asegurar el éxito de cualquier proyecto que se desee desarrollar. Este enfoque laboral implica que todos los miembros asuman responsabilidad por los objetivos o metas de la organización, ya que la suma de los esfuerzos individuales potencia el impacto colectivo, mejorando la efectividad de los resultados. Cada integrante aporta sus ideas y competencias,

combinándolas de manera armoniosa para cumplir con las metas propuestas (Herkes et al., 2021).

2.2.2. Productividad.

2.2.2.1. Definición de productividad.

La productividad es vista como uno de los objetivos fundamentales de las empresas, ya que busca ofrecer al cliente externo productos o servicios que cumplan con sus necesidades y expectativas, asegurando calidad y un precio justo en el momento de la demanda. Esto implica realizar un análisis minucioso y segmentado de todas las variables que intervienen en el proceso de transformación, destacando la propuesta de valor agregado que se genera al convertir materias primas e insumos en productos o servicios finales elaborados (Sandoval et al., 2018).

Kakeh et al. (2018) afirma que la productividad puede definirse como la capacidad de utilizar adecuadamente cada factor de producción. Desde la perspectiva de las ciencias económicas, implica un uso eficaz y eficiente de los recursos disponibles durante el proceso de fabricación, con el fin de maximizar el rendimiento de la economía de una sociedad, este enfoque resalta la importancia de optimizar cada recurso en el proceso productivo para alcanzar el máximo potencial económico. Para más información, consulta los estudios sobre productividad en fuentes académicas y económicas.

2.2.2.2. Teorías sobre la productividad laboral.

Las investigaciones sobre la productividad laboral, se intensificaron durante las últimas décadas del siglo XX y los primeros del siglo XXI, estos aluden a factores como la motivación o el sentido de pertenencia (Cieza y Dávila, 2022). A continuación, se mencionan las siguientes:

2.2.2.2.1. Teoría sobre las expectativas de Vroom

Según Vroom (1964), el esfuerzo estrechamente relacionado con el desempeño, que el trabajador realiza dentro de su puesto laboral, donde a partir del cumplimiento individual de las metas trazadas, también se encuentra un incentivo, cuando el rendimiento de la totalidad del área de trabajo es satisfactorio, recibiendo recompensas, ascensos o remuneraciones extras. De igual manera, al ocuparse del estado de la productividad de la organización, se encuentran mayores motivos para esforzarse, poniendo en relieve la importancia del trabajo en equipo y seguridad laboral.

2.2.2.2.2. Teoría de los dos factores

Según Herzberg et al. (1959), la motivación que presenta una persona, se fundamentan en dos factores, el higiénico y el motivador; mientras que los factores de naturaleza higiénica se refieren al estudio de los procesos, acuerdos salariales, políticas de las empresas, interacción jerárquicas y oportunidades laborales; los factores motivadores, se centran en los reconocimientos, el placer de trabajar, las recompensas pecuniarias, el desarrollo personal, autorrealización, incremento de responsabilidades.

2.2.2.2.3. Teoría de las expectativas de Lawler

Según Lawler (1973), la recompensa monetaria, motiva a que una persona se desempeñe de mejor forma, esto se encuentra muy relacionado con los altos niveles de compañerismo y dedicación al trabajo; esta teoría estudia el comportamiento de las personas, al momento de realizar un trabajo, donde es muy importante conocer, sobre

cómo la empresa hace uso de dinero en realizar mejoras, en lo tecnológico, estructural y salarial; satisfaciendo las necesidades básicos de los individuos, pero también sirviendo como una herramienta de protección, de autovaloración y búsqueda de autorrealización; para este propósito, los trabajadores deberán realizar un trabajo eficiente y así los dividendos podrían ser mayores en cuanto a la expectativa del empleador y el empleado, obteniendo mejores resultados a largo y corto plazo.

2.2.2.3. Dimensiones de la productividad.

La productividad laboral, se puede comprender mejor por medio del estudio de sus dimensiones, en esta investigación se abordarán, la eficiencia administrativa, la satisfacción laboral, la capacitación y la innovación en el desarrollo del trabajo:

2.2.2.3.1. Eficiencia administrativa

Propone un modelo de productividad integral que considera la eficiencia administrativa como un elemento clave. Este enfoque destaca la necesidad de que las organizaciones implementen estrategias que abarquen todos los procesos empresariales, asegurando así el uso óptimo de los recursos disponibles para maximizar su efectividad (Ramírez et al., 2022)

Según Rojas et al., (2018) la eficiencia se define como la habilidad de utilizar recursos o capital humano para lograr un efecto específico. Es una medida que evalúa la capacidad o calidad de las acciones de un sistema o entidad económica, con el objetivo de cumplir las metas establecidas por la organización. Esta conceptualización

resalta la importancia de optimizar la actuación dentro del sistema para alcanzar resultados efectivos

2.2.2.3.2. Satisfacción laboral

Al hablar de la satisfacción laboral, se refiere a un estado emocional positivo o satisfactorio que surge de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del empleado. En lo teórico, el tema de la satisfacción laboral es crucial porque ayuda a comprender las formas de gestión que utilizan las instituciones educativas. Además, la satisfacción laboral permite identificar los problemas internos de los empleados, mostrándonos su motivación y dedicación hacia su trabajo. En lo que respecta a lo metodológico, es crucial porque nos permitirá elegir cómo trabajar la variable que se está estudiando y ayudará en la creación de un instrumento para la recolección de información. En términos prácticos, esto permitirá resolver problemas relacionados con la gestión de instituciones y la educación, y en términos sociales, los beneficiarios de la investigación serán aquellos interesados en esa área del conocimiento y los gestores institucionales (Vela, 2020).

La satisfacción en el trabajo se refiere al grado de felicidad que muestra un empleado respecto a su labor en una empresa. Es crucial evaluar este nivel para lograr un equilibrio productivo y rentable (Andjarwati et al.,2020).

2.2.2.3.3. Capacitación

La formación del personal es clave para alcanzar los objetivos y procesos que aseguran el cumplimiento de la misión del centro. Los empleados son quienes impulsan el éxito de la entidad o, por el contrario,

lo obstaculizan si no tienen claros sus objetivos. Al potenciar sus habilidades dentro de la organización, no solo forman parte de ella y sus resultados, sino que también contribuyen a la innovación y al desarrollo de procesos de cambio y mejora. (Porta y Tarrió, 2019).

La capacitación implica proporcionar al empleado las habilidades y conocimientos necesarios para mejorar su competencia y destreza en el desempeño de su trabajo. Estos aprendizajes pueden abarcar diferentes áreas y estar orientados tanto a objetivos personales como organizacionales.

2.2.2.3.4. Innovación en el desarrollo del trabajo

La innovación en el ámbito laboral implica la adopción de nuevas ideas, métodos, tecnologías o procesos que modifican la forma en que se llevan a cabo las tareas y actividades laborales. Su propósito es incrementar la eficiencia, elevar la productividad, optimizar el uso de los recursos y generar entornos de trabajo más flexibles y dinámicos. Además, abarca la mejora en la gestión del talento, la organización del trabajo y la creación de valor tanto para los empleados como para la empresa (Martínez y Montesinos, 2022).

2.2.2.4. Estrategias para incrementar la productividad dentro de una empresa.

La necesidad que tienen las organizaciones para contar con trabajadores con mayor productividad, se fundamenta en principios selectivos, que se originan en un primer momento en las oficinas de recursos humanos, para ser precisos, en la parte de una acertada selección de personal, eligiendo a los individuos que cumplen con los

requisitos y resulten idóneos para los puestos de trabajos solicitados (Balcázar, 2023). La productividad individual se basa en las siguientes especificaciones:

- Estableciendo las metas y objetivos
- Dar un aporte laboral significativo a la empresa.
- Sentir pasión y compromiso por la labor realizada.
- Tener vocación de servicio.
- Hacer una buena planificación y mantener el orden.
- Tener una alimentación equilibrada y sana.
- Saber manejar los elementos distractores.
- Descansar el tiempo adecuado.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Capacitación: Conjunto de procesos destinados a buscar el desarrollo, modernización y análisis de las habilidades, conocimientos y competencias que son requeridas para el desempeño de una determinada tarea dentro de una organización (Pérez y Porraspita, 2023).

2.3.2. Clima organizacional: Conjunto de elementos, que caracterizan el ambiente laboral de una empresa, relacionado con la motivación y las reacciones emocionales existentes entre las personas que forman parte de una empresa (Cortez, 2023).

2.3.3. Condiciones laborales: Son todas aquellas características que giran en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute en las personas (Montenegro y Chotón, 2022).

2.3.4. Compromiso: El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización, influyendo en su decisión de

permanecer en ella. Está compuesto por tres dimensiones: afectiva, de continuidad y normativa (Coronado et al., 2020).

2.3.5. Comunicación: La comunicación es esencial para interactuar con la sociedad, comprender el entorno y tomar decisiones importantes. Su relevancia ha llevado a científicos y tecnólogos a mejorarla para que sea más rápida y eficiente (Macetas y Carhuancho, 2024).

2.3.6. Confianza laboral: Relación cordial que se tiene entre los empleados de una determinada empresa, donde se respetan las normas de convivencia laboral, esperando que los trabajadores trabajen con responsabilidad, honestidad y pericia (Pilligua y Arteaga, 2019).

2.3.7. Eficiencia administrativa: Conjunto de capacidades propias de una organización que son útiles para manejar de forma racional y efectiva cada uno de los recursos con los que cuenta y así lograr las metas establecidas (Silva et al., 2024).

2.3.8. Innovación: La innovación es una base esencial para obtener ventajas competitivas, vinculada a la creación de productos, servicios o procesos únicos, que aporten valor y destaquen frente a la competencia (Moncada et al., 2019).

2.3.9. Liderazgo: Es el repertorio de habilidades propias de una persona que es capaz de influir, guiar y motivar a un conjunto de personas que tienen un propósito en común dentro de una organización (Velásquez, 2024).

2.3.10. Motivación: Es la fuerza que requiere un trabajador para emprender con éxito su actividad productiva (Mendoza et al., 2025).

2.3.11. Participación: Comprende el proceso de comprometer a cada uno de los trabajadores de una empresa, para que puedan actuar y tomar decisiones para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo, siguiendo los valores éticos de la organización (Alejandría et al., 2023).

2.3.12. Productividad: Son los procesos realizados para la obtención de resultados, en la cual se toman en cuenta distintos factores, que puedan mejorar el rendimiento de los trabajadores y recursos (Franco et al., 2021).

2.3.13. Satisfacción laboral: Es el grado de complacencia que presenta un trabajador con la labor que realiza dentro de una organización y la compensación que recibe por su trabajo (Cabanilla et al., 2022).

2.3.14. Supervisión: **S**e refiere a la percepción de los empleados sobre la supervisión, orientación y retroalimentación de sus superiores para alcanzar sus metas, con el respaldo necesario para resolver conflictos y optimizar la productividad y satisfacción laboral (Palma, 2004).

2.3.15. Valoración del trabajo: Son los criterios de naturaleza analítica y sistemática que determinan el valor e importancia que tiene un puesto o área laboral, haciendo uso de técnicas de comparación de rendimientos (García, 2021).

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024.

3.1.2. Hipótesis específicas.

HE1. Existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024

HE2. Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024

HE3. Existe relación entre el clima organizacional y la capacitación en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.

HE4. Existe relación entre el clima organizacional y la innovación en el desarrollo del trabajo en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.

3.2. Identificación de las Variables

- Variable 1: Clima Organizacional

El clima organizacional es un elemento trascendental dentro del ambiente laboral, donde se emplean técnicas específicas, análisis y metodologías particulares por parte de consultores especializados en recursos humanos o desarrollo organizacional (Méndez, 2006).

Dimensiones.

✓ Confianza entre empleados

- ✓ Estilo de liderazgo
- ✓ Valoración de trabajo
- ✓ Participación

- ***Variable 2: Productividad***

La productividad se puede entender como el uso eficiente de los factores de producción para generar bienes y servicios que se ofrecen en un mercado. Su propósito es maximizar el aprovechamiento de los recursos empleados, tales como humanos, materiales, capital y financieros, dentro del proceso productivo (Medina, 2010).

Dimensiones.

- ✓ Eficiencia Administrativa
- ✓ Satisfacción laboral
- ✓ Capacitación
- ✓ Innovación en el Desarrollo del trabajo

3.3. Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles y Rangos
Clima Organizacional	Es uno de los factores protagónicos en la gestión empresarial, donde se emplean técnicas específicas, análisis y metodologías particulares por parte de consultores especializados en recursos humanos o desarrollo (Méndez, 2006).	El clima organizacional presenta una dimensión y cinco indicadores.	Clima Laboral	Confianza entre empleados	1, 2, 3	Casi nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Muchas veces (4) Casi siempre (5)	Excelente (51 - 60) Bueno (41 - 50) Moderado (31 - 40) Bajo (15-30)
				Estilo de Liderazgo	4, 5, 6		
				Valoración del trabajo	7, 8, 9		
				Participación	10, 11, 12		
Productividad	La productividad se puede entender como el uso eficiente de los factores de producción para generar bienes y servicios que se ofrecen en un mercado. Su propósito es maximizar el aprovechamiento de los recursos empleados, tales como humanos, materiales, capital y financieros, dentro del proceso productivo (Medina, 2010).	La productividad presenta cuatro dimensiones, eficiencia, satisfacción laboral, capacitación e innovación y cuatro indicadores.	Eficiencia Administrativa	Cumplimiento de plazos	1, 2, 3, 4, 5		Excelente (81 - 90) Bueno (65 - 80) Moderado (51 - 64) Bajo (35 - 50)
			Satisfacción Laboral	Compromiso	6, 7, 8, 9, 10		
			Capacitación	Porcentaje de empleados capacitados	11, 12, 13, 14		
			Innovación en el Desarrollo del Trabajo	Uso de tecnologías en el trabajo	15, 16, 17, 18		

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El enfoque aplicado en esta investigación fue cuantitativo, según Hernández et al. (2014), ya que se utiliza el análisis y recopilación de información para responder preguntas de investigación y probar hipótesis preformuladas, basándose en mediciones numéricas, conteos y a menudo, utilizando estadísticas para identificar patrones de comportamiento en una población.

4.2. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, porque el propósito de este trabajo fue adquirir nuevos conocimientos que permitan ampliar el horizonte de las variables clima organizacional y productividad (Hernández et al., 2014).

4.3. Nivel de investigación

Nivel descriptivo correlacional porque tuvo dos finalidades, en primer lugar, describir, analizar y luego registrar las características de la muestra que se estudia y en segundo momento, busca la relación que existe entre los constructos estudiados (Hernández y Mendoza, 2018).

4.4. Método de investigación

4.4.1. Métodos generales.

Según Bernal (2016), los métodos generales son procesos sistemáticos y objetivos que son muy útiles para la obtención de nuevos conocimientos; dentro de ellos se pueden destacar al método científico, deductivo, inductivo y analítico sintético, siendo brevemente desarrollados a continuación:

4.4.1.1. Método científico.

Es el conjunto de procedimientos que se apoyan en el empleo de técnicas o instrumentos, para realizar el abordaje y plantear una solución a determinados problemas investigatorios. En esta investigación se hace uso del método científico, por medio de un trabajo secuencial, desde el planteamiento del problema, hasta la organización de la teoría.

4.4.1.2. Método deductivo.

Consiste en realizar propuestas o recomendaciones, basadas en argumentos teóricos, a partir del planteamiento de las conclusiones de un estudio.

4.4.1.3. Método inductivo.

Surge a partir del estudio de un fenómeno individual, para posteriormente extrapolar esta información para un universo poblacional.

4.4.1.4. Método analítico-sintético.

Se desarrolla, en primer lugar, un análisis de la materia investigada para luego, plantear una síntesis de las conclusiones realizadas, normalmente es usada en estudios de causa y efecto.

4.4.2. Métodos específicos.

Según, Ruiz (2007), los métodos específicos de un estudio o investigación, son el conjunto de procesos que se dirigen al estudio de determinada problemática específica; pudiendo ser inferenciales y de medición, los cuales son brevemente desarrollados a continuación:

4.4.2.1. Método inferencial.

Se utiliza para verificar la existencia de asociación o relación entre los constructos de un estudio. En la presente investigación se ha usado este método

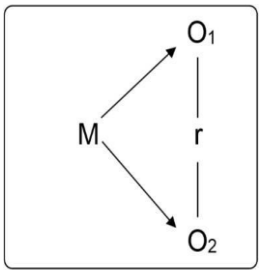
para determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores.

4.4.2.2. Método de medición.

Se dirige a realizar la comparación de los conceptos y las definiciones utilizadas en la investigación.

4.5. Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental, ya que en el presente estudio se observaron los fenómenos psicológicos en su contexto natural, sin existir ningún tipo de manipulación (Kerlinger y Lee, 2002).



M = Muestra (trabajadores de la municipalidad)

O1 = Clima organizacional

O2 = Productividad

r = relación entre las variables

Así mismo, la investigación fue de corte transversal, según Hernández et al. (2014) menciona que, el tipo de estudios que utiliza este corte, solo realiza la recolección de información en un momento determinado, referente al tiempo.

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población.

Es el grupo de personas, elementos o fenómenos, cuyos integrantes comparten similitudes y cumplen con criterios específicos para ser estudiados por los investigadores. (Hernández et al.2014)

La población de esta investigación fue de 63 trabajadores del área de desarrollo social y servicios públicos de la Municipalidad del Distrito de San Miguel, Puno.

4.6.2. Muestra.

La muestra constituye una porción selecta de la población de interés sobre la cual se recopilaron datos y debe ser un reflejo fiel de dicha población. (Hernández et al.2014)

A. Unidad de análisis

En referencia a la unidad de análisis de la investigación, estos fueron, los trabajadores de la municipalidad de San Miguel, de la provincia de San Román, en el departamento de Puno, pertenecientes a la gerencia de desarrollo ambiental y servicios públicos

B. Tamaño de la muestra

La muestra de esta investigación se obtuvo a partir del uso de la fórmula de poblaciones finitas, en trabajadores de la gerencia de desarrollo ambiental y servicios públicos de la Municipalidad del Distrito de San Miguel, Puno.

Muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * \alpha^2}{e^2 * (N-1) + Z^2 * \alpha^2}$$

N = 63

Z = 1.645

α = 0.5

e = 0.5

$$n = \frac{63 * 1.645^2 * 0.5^2}{0.5^2 * (63-1) + 1.645^2 * 0.5^2}$$

n= 55

C. Selección de la muestra

El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico aleatorio simple, según Otzen y Manterola (2017), es muestreo se realiza cuando todos los individuos que pertenecen a la población evaluada, gozan de las mismas posibilidades para estar dentro de la muestra definitiva; en este estudio, se trabajó con 55 trabajadores, como tamaño de muestra.

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas.

En el siguiente estudio se realizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Según Díaz (2023), esta técnica es adecuada porque permitirá obtener información directa y sistemática de los trabajadores sobre sus percepciones del clima organizacional y su nivel de productividad. El análisis de datos se realizó mediante herramientas estadísticas para identificar correlaciones entre las variables, apoyándose en el software SPSS o Excel para procesar los resultados de los ítems según las escalas propuestas.

4.7.2. Instrumentos.

En la investigación se utilizaron dos escalas como instrumentos, ya que tenemos dos variables de estudio.

Tabla 1

Ficha técnica de la escala de clima organizacional

Datos a consignar	
Nombre	Escala de Clima organizacional
Administración	Individual y colectiva
Duración	De terminación libre
Ámbito de aplicación	Trabajadores de la Municipalidad

Indicadores	Confianza entre empleados Estilo de Liderazgo Valoración del trabajo Participación
Escala valorativa	Casi nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Muchas veces (4) Casi siempre (5)

A. Diseño

La escala de Clima organizacional tiene un total 12 ítems, los primeros 3 pertenecen a la dimensión confianza entre empleados, del 4 al 6 de la dimensión estilos de liderazgo, del 7 al 9 de la dimensión valoración del trabajo y los últimos 3 de la dimensión participación.

B. Validez

Para realizar la validación del instrumento, se pasó mediante un juicio de expertos, solicitando a tres especialistas expertos considerando su pertinencia con respecto a las variables y dimensiones planteadas, con coherencia y objetividad, siendo los siguientes expertos:

- Dr. Gabriel Revatta Espinoza
- Mg. Karen Gisela Castro Ichpas
- Mg. Marco Cajas Ríos

C. Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto, para analizar la confiabilidad del instrumento, siendo una herramienta que tiene opciones de respuesta múltiple,

se debió hacer uso de la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo un índice de .903, que demuestra que la escala goza de confiabilidad y puede ser aplicada.

Tabla 2

Ficha técnica de la escala de Productividad

	Datos a consignar
Nombre	Escala de Productividad
Administración	Individual y colectiva
Duración	De terminación libre
Ámbito de aplicación	Trabajadores de la Municipalidad
Dimensiones	Eficiencia administrativa Satisfacción laboral Capacitación Innovación en el desarrollo del trabajo
Escala valorativa	Casi nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Muchas veces (4) Casi siempre (5)

A. Diseño.

La escala de Productividad tiene en total 18 ítems, los primeros 5 pertenecen a la dimensión eficiencia administrativa, del 5 al 10 pertenecen a la dimensión satisfacción laboral, del 11 al 14 a la dimensión capacitación y los últimos 4 a la dimensión innovación en el desarrollo del trabajo.

B. Validez.

La validación del instrumento se llevó a cabo por juicio de expertos, con la colaboración de tres especialistas en la materia, quienes evaluaron su relevancia en función de las variables y dimensiones definidas, realizando esta labor con coherencia y objetividad. siendo los siguientes expertos:

- Dr. Gabriel Revatta Espinoza
- Mg. Karen Gisela Castro Ichpas
- Mg. Marco Cajas Ríos

C. Confiabilidad.

Se realizó una prueba piloto, para analizar la confiabilidad de la escala de productividad, al ser una herramienta que presenta opciones de respuesta múltiple, se hizo uso de la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo un índice de .854, que demuestra que la escala es altamente confiable.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción del trabajo

El trabajo de campo para recopilar la información se realizó a partir de una muestra. Se llevó a cabo un cuestionario piloto, cuyos datos fueron procesados mediante el software SPSS, donde las respuestas fueron tabuladas y codificadas, además de calcularse el nivel de confiabilidad de los datos obtenidos.

Posteriormente, se aplicaron dos cuestionarios, uno sobre clima organizacional y otro sobre productividad, con 12 y 18 ítems, respectivamente. Estos instrumentos estuvieron dirigidos a los trabajadores de la municipalidad del distrito de San Miguel, Puno, en el año 2024, contando con la participación de 55 empleados pertenecientes al área de desarrollo ambiental y servicios públicos.

5.2. Presentación de resultados

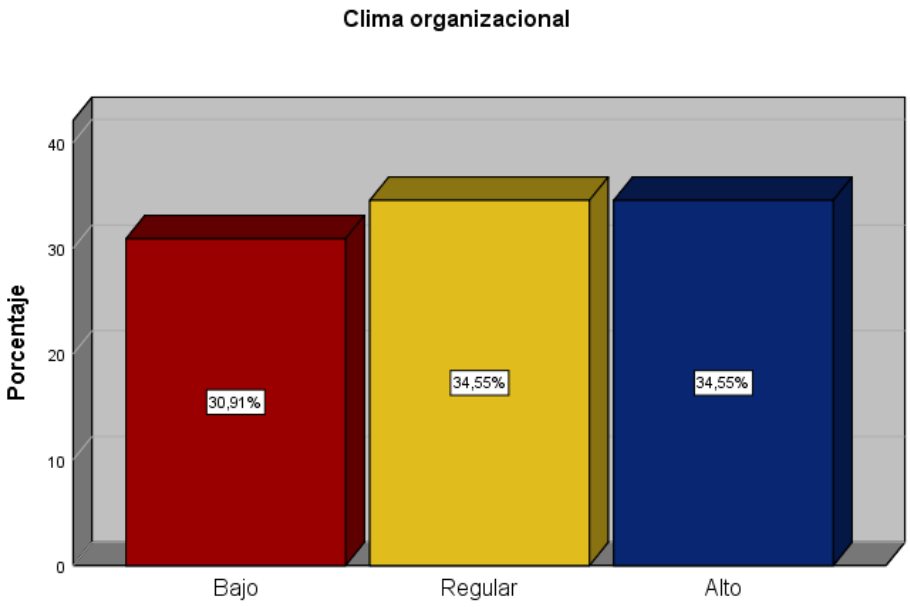
Tabla 3

Niveles de la variable Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	30.9	30.9	30.9
	Regular	19	34.5	34.5	65.5
	Alto	19	34.5	34.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Figura 1

Niveles de clima organizacional



En la tabla 3 y figura 1, se aprecia los niveles del clima organizacional, de 55 trabajadores encuestados, el 30.9% percibe un clima bajo en relación con su trabajo, 34.55% regular y 34.55% alto. Dichos resultados reflejan que el 69.1% tiene una buena percepción sobre el clima organizacional que encuentra dentro de su área de trabajo en la municipalidad, mientras que una tercera parte, no se encuentra conforme, haciéndose necesario que esta área, coordina actividades para que los trabajadores se integren de mejor manera a la labor dentro del municipio.

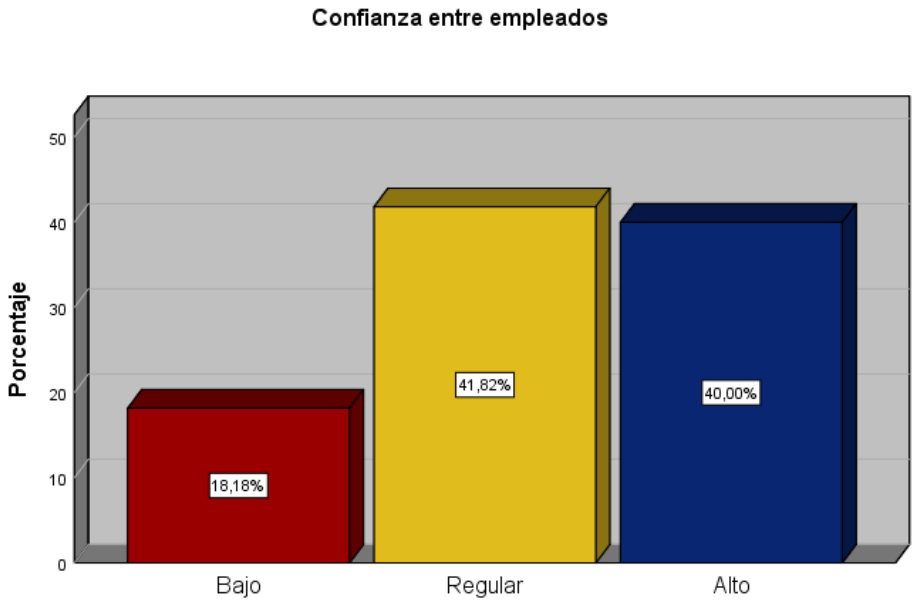
Tabla 4

Niveles de confianza entre empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	18.2	18.2	18.2
	Regular	23	41.8	41.8	60.0
	Alto	22	40.0	40.0	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Figura 2

Niveles de confianza entre empleados



En la tabla 4 y figura 2, con respecto a los niveles de confianza entre empleados, del total de colaboradores evaluados, 32.2% tiene baja confianza con sus compañeros de trabajo, 41.82% regular y 40% alto. Dichos resultados precisan que, los niveles de confianza que existen entre los trabajadores en el campo laboral son buenos, mientras que casi una quinta parte se encuentra insatisfecha, por lo cual es importante que se identifiquen prontamente los motivos de esta situación, para que se puedan aplicar las medidas necesarias, para mejorar esta problemática.

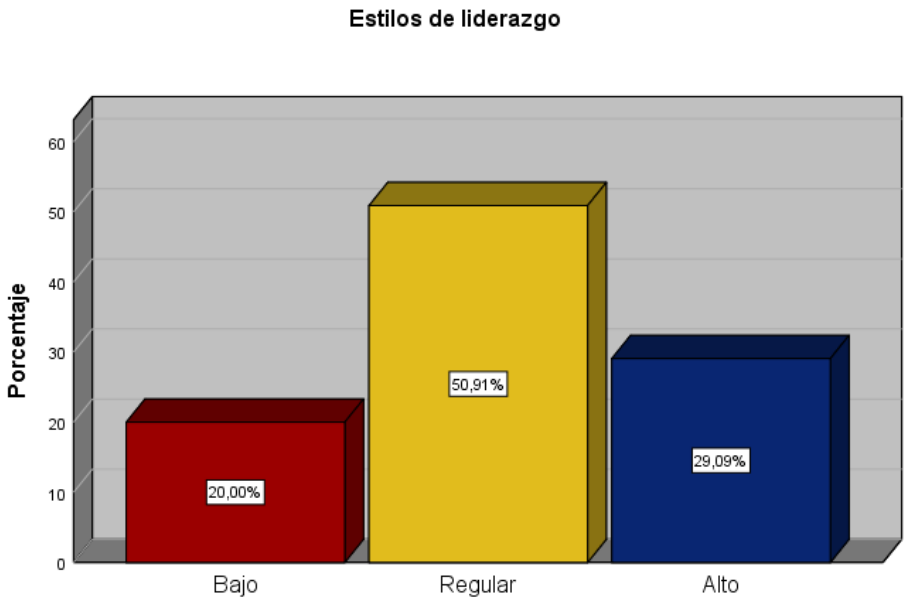
Tabla 5

Niveles de Estilos de liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	20.0	20.0	20.0
	Regular	28	50.9	50.9	70.9
	Alto	16	29.1	29.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Figura 3

Niveles de estilos de liderazgo



En la tabla 5 y figura 3, los estilos de liderazgo que perciben los subordinados evaluados, el 20% percibe un estilo de liderazgo bajo, 50.9% regular y 29.1% alto. Dichos resultados, sobre el liderazgo percibido por los trabajadores, es muestra de que la mitad de ellos, identificaron un nivel medio o regular en el liderazgo que observan en sus áreas, debiéndose poner en énfasis, capacitaciones continuas, que puedan mejorar la valoración de los empleados e identificar a las personas que poseen mejores niveles de liderazgo, para sacar adelante los objetivos de esta área del municipio.

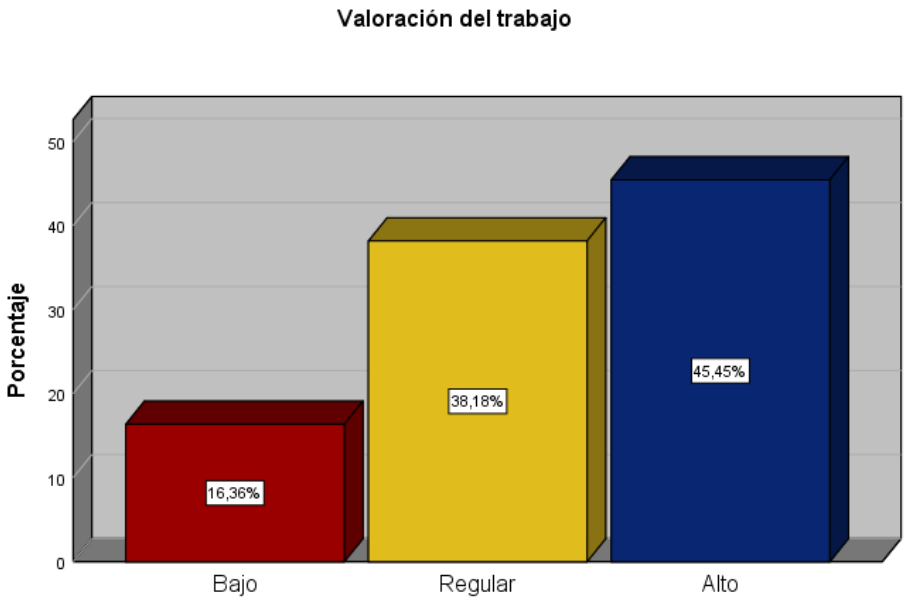
Tabla 6

Niveles de Valoración del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	16.4	16.4	16.4
	Regular	21	38.2	38.2	54.5
	Alto	25	45.5	45.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Figura 4

Niveles de valoración del trabajo



En la tabla 6 y figura 4, refiriéndonos a la valoración de trabajo que nota cada trabajador, el 16.4% presenta un bajo nivel de valoración de trabajo, 38.2% valoración de trabajo regular y 45.5% una valoración de trabajo alto. Dichos resultados, son reflejo de las altas expectativas que presentan los trabajadores, con respecto a cómo valoran su trabajo, donde sólo un 16,36% no lo percibe de esta manera; destacando que el ajetreo propio del trabajo que se realiza en la municipalidad, impide realizar actividades periódicas donde se incentive y recompense la labor de los empleados.

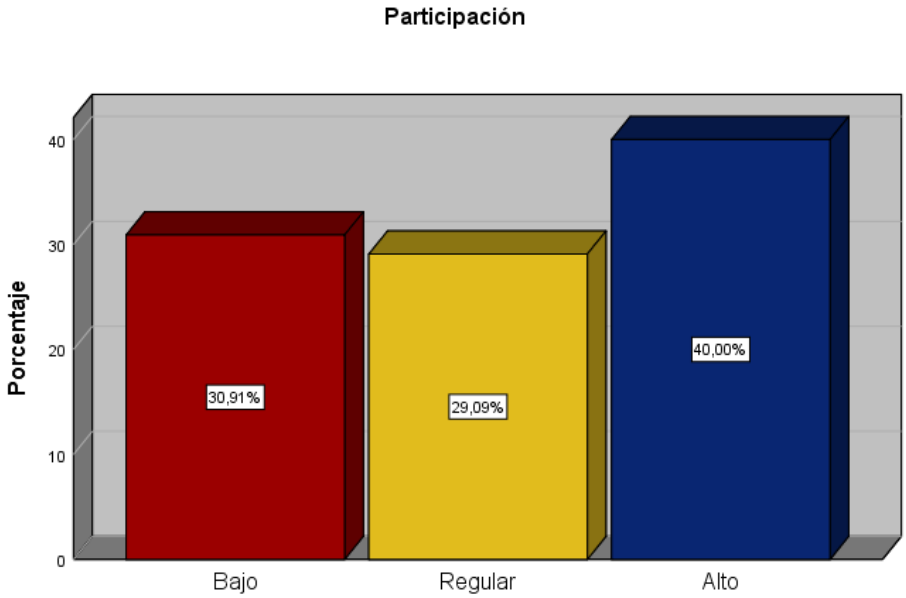
Tabla 7

Niveles de Participación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	30.9	30.9	30.9
	Regular	16	29.1	29.1	60.0
	Alto	22	40.0	40.0	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Figura 5

Niveles de participación



En la tabla 7 y figura 5, con respecto a los niveles de participación, el 38.18% tiene participación baja, 32.73% presenta una participación regular y 29.09% participación alta. Dichos resultados, son reflejo de a pesar de que la participación de los trabajadores es bien valorada dentro de la organización, también son muy altos los índices de descontento, esto puede afectar la eficiencia desarrollada en esta área de trabajo y ser un factor que impida lograr los objetivos trazados por la municipalidad.

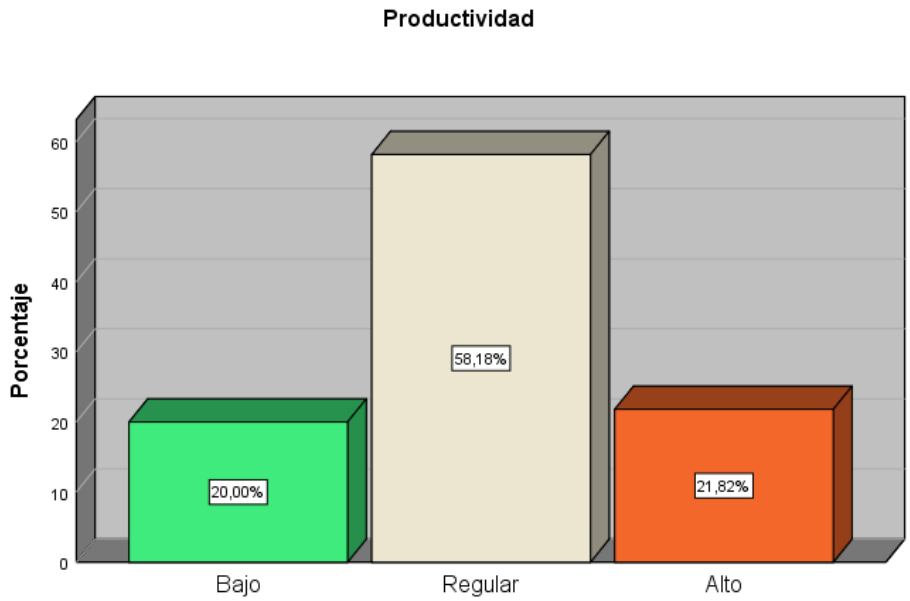
Tabla 8

Niveles de la variable Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	20.0	20.0	20.0
	Regular	32	58.2	58.2	78.2
	Alto	12	21.8	21.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Figura 6

Niveles de Productividad



En la tabla 8 y figura 6, con relación a la variable productividad, el 20% desempeñan una productividad baja con respecto a su trabajo, 58.2% presenta productividad regular y el 21.8% productividad alta. Dichos resultados, referidos a la variable productividad, son reflejo de que la mayoría de los trabajadores evaluados, perciben que su productividad no es buena ni mala, pero que son capaces de cumplir con la labora que les encomienda; donde es necesario incentivar el trabajo en equipo y planificar medidas que mejoren el desempeño laboral de los empleados, para desarrollar un trabajo óptimo.

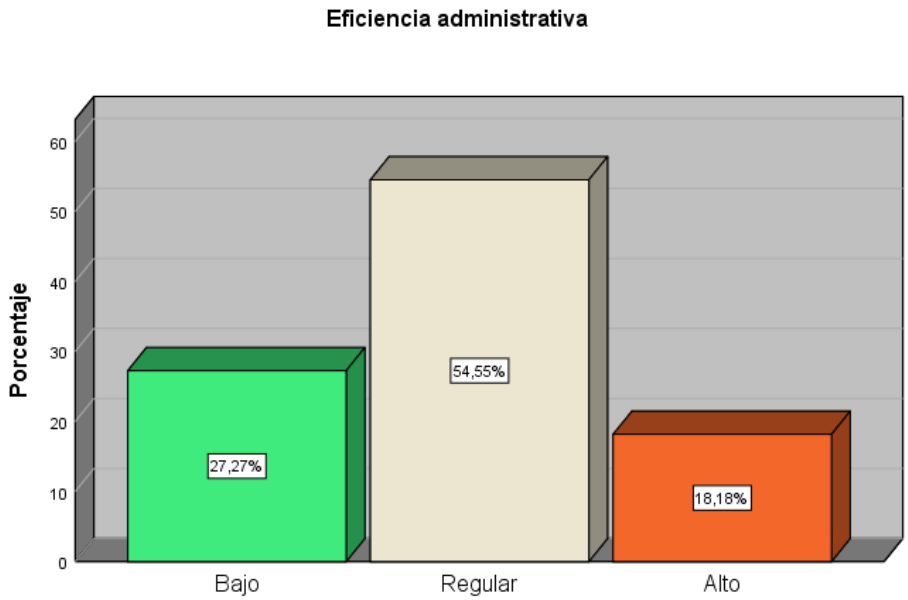
Tabla 9

Niveles de Eficiencia administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	27.3	27.3	27.3
	Moderado	30	54.5	54.5	81.8
	Bueno	10	18.2	18.2	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Figura 7

Niveles de Eficiencia administrativa



En la tabla 9 y figura 7, en la dimensión eficiencia administrativa, del total de trabajadores evaluados, 27.27% presenta una baja eficiencia administrativa, 54.55% regular y 18.18% alta. Dichos resultados reflejan los niveles de descontento que perciben los trabajadores, de parte del área administrativa, pues es señal de la falta de coordinación que puede existir dentro de una municipalidad, más de la mitad señala como regular este desempeño y casi la tercera parte de los evaluados, lo perciben como bajo, posible evidencia de burocracia en el trabajo.

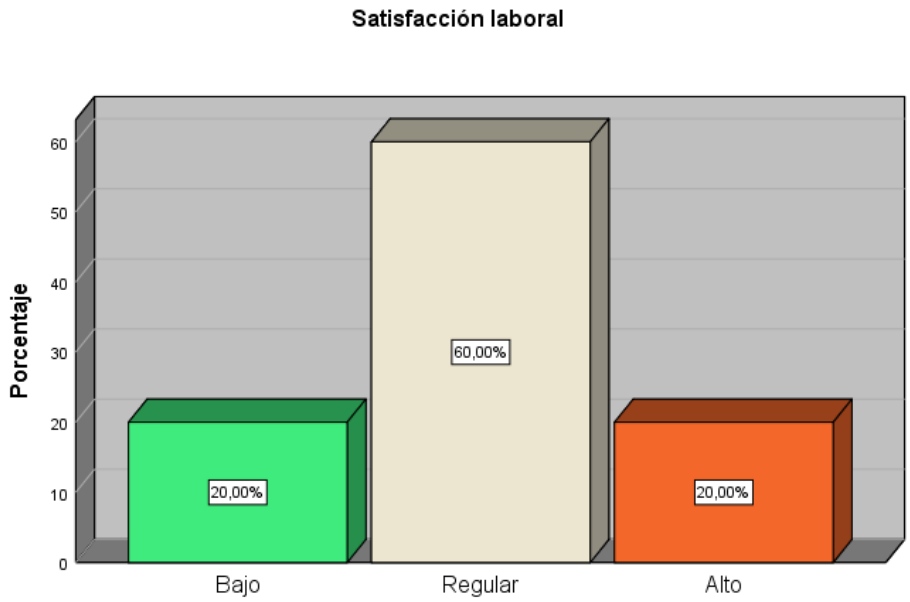
Tabla 10

Niveles de Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	20.0	20.0	20.0
	Moderado	33	60.0	60.0	80.0
	Bueno	11	20.0	20.0	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Figura 8

Niveles de satisfacción laboral



En la tabla 10 y figura 8, en la dimensión satisfacción laboral, del total de colaboradores encuestados el 20% presenta una satisfacción baja, 60% satisfacción regular y 20% satisfacción alta. Dichos resultados reflejan que más de la mitad de los empleados de esta área no se encuentran del todo satisfechos con su trabajo realizado, debido a varios factores, como las interacciones personales, discrepancias con sus supervisores y falta de incentivos para seguir creciendo como profesionales.

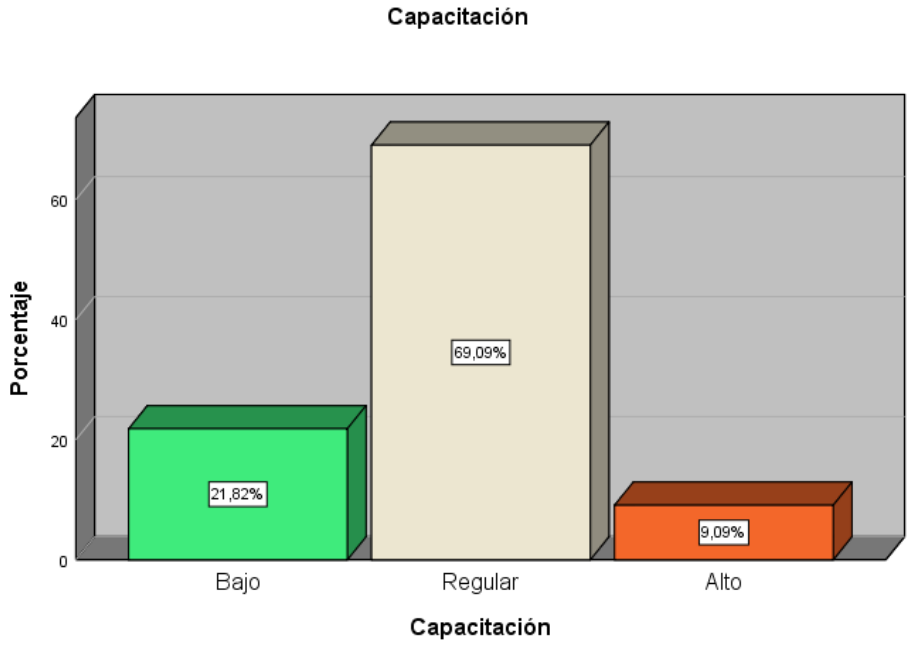
Tabla 11

Niveles de la dimensión Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	21.8	21.8	21.8
	Regular	38	69.1	69.1	90.9
	Alto	5	9.1	9.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Figura 9

Niveles de capacitación



En la tabla 11 y figura 9, en la dimensión capacitación, 21.8% presenta capacitación baja, 69.1% moderada y 9.1% buena. Dichos resultados reflejan que existe cierto desacuerdo con las oportunidades que tienen los trabajadores para seguir capacitándose para realizar su trabajo, sólo la décima parte encuentra unas buenas iniciativas del lugar de trabajo para seguir aprendiendo, para obtener mejoras; mientras que las personas que perciben una capacitación pobre, duplican a los que las perciben de buena forma.

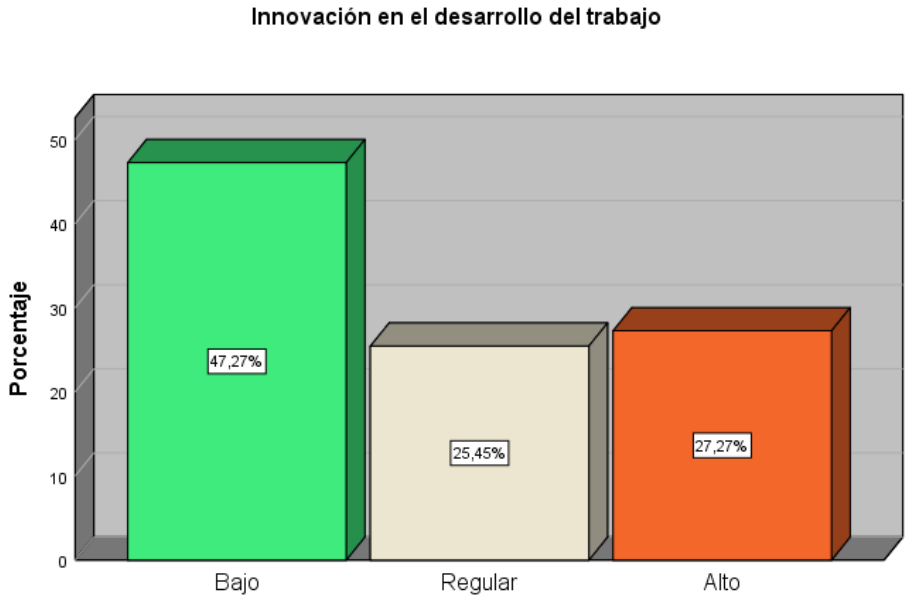
Tabla 12

Niveles de la dimensión Innovación en el Desarrollo del Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	47.3	47.3	47.3
	Regular	14	25.5	25.5	72.7
	Alto	15	27.3	27.3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Figura 10

Niveles de innovación en el desarrollo del trabajo



En la tabla 12 y figura 10, en la dimensión innovación en el desarrollo del trabajo, 47.3% presenta innovación en el desarrollo de trabajo de un nivel bajo, 25.5% moderado y 27.3% bueno. Dichos resultados reflejan que los índices de innovación son muy bajos dentro de esta área de la municipalidad, tanto así que casi la mitad lo considera así; esto debe preocupar a los directivos y gerentes de las diferentes áreas, debido a que puede ser indicio de que los trabajadores sienten que sus trabajos forman parte de una rutina, y no se pueden identificar con las metas de la empresa.

5.3. Contrastación de resultados

5.3.1. Prueba de normalidad.

Formulación de las hipótesis estadísticas

H0: Los datos poseen distribución normal

H1: Los datos NO poseen distribución normal

Prueba estadística a utilizar

La muestra es mayor a cincuenta datos por lo que empleamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov, según el Sig. de las variables optamos por el uso de una prueba paramétrica o no paramétrica.

Tabla 13

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	.169	55	.000
Productividad	.222	55	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación*:*

En la tabla 13, usamos la prueba de Kolmogorov smirnov, para clima organizacional con una Sig.=0.000, para autoestima Sig.=0.000, se emplearon pruebas no paramétricas, con el estadístico de Rho de Spearman.

5.3.2. Prueba de contrastación de la hipótesis general.

Hipótesis General

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024.

Elección del nivel de significancia

El nivel de p-valor=0.05, según el cual se acepta la hipótesis alterna si es menor al valor Sig. o se rechaza si es mayor al valor Sig.

Tabla 14

Prueba de correlación entre clima organizacional y productividad

			Clima organizacional	Productividad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,903**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	55	55
	Productividad	Coeficiente de correlación	,903**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	55	55

La tabla 14 muestra el valor de sig = 0.000

Decisión estadística

En la tabla 14, se observa que sig.=0.000, es menor a 0.05. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, y se verifica que, si existe relación entre el clima organizacional y productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel.

5.3.3. Prueba de contrastación de la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 1.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024

Elección del nivel de significancia

El nivel de p-valor=0.05, según el cual se acepta la hipótesis alterna si es menor al valor Sig. o se rechaza si es mayor al valor Sig.

Tabla 15

Prueba de correlación entre clima organizacional y eficiencia administrativa

			Clima organizacional	Eficiencia administrativa
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,816**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	55	55
	Eficiencia administrativa	Coeficiente de correlación	,816**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	55	55

La tabla 15, muestra el valor de sig = 0.000

Decisión estadística

En la tabla 15, se observa que sig.=0.000, es menor a 0.05. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, y se verifica que, si existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel.

5.3.4. Prueba de contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024

Elección del nivel de significancia

El nivel de p-valor=0.05, según el cual se acepta la hipótesis alterna si es menor al valor Sig. o se rechaza si es mayor al valor Sig.

Tabla 16

Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,615**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	55	55
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,615**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	55	55

La tabla 16, muestra el valor de sig = 0.000

Decisión estadística

En la tabla 16, se observa que sig.=0.000, es menor a 0.05. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, y se verifica que, si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel.

5.3.5. Prueba de contrastación de la hipótesis específica 3.

Hipótesis específica 3.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la capacitación en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la capacitación en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.

Elección del nivel de significancia

El nivel de p-valor=0.05, según el cual se acepta la hipótesis alterna si es menor al valor Sig. o se rechaza si es mayor al valor Sig.

Tabla 17

Prueba de correlación entre clima organizacional y capacitación

			Clima organizacional	Capacitación
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,665**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	55	55
	Capacitación	Coeficiente de correlación	,665**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	55	55

La tabla 17, muestra el valor de sig = 0.000

Decisión estadística

En la tabla 17, se observa que sig.=0.000, es menor a 0.05. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, y se verifica que, si existe relación entre el clima organizacional y la capacitación en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel.

5.3.6. Prueba de contrastación de la hipótesis específica 4

Hipótesis específica 4.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la innovación en el desarrollo del trabajo en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la innovación en el desarrollo del trabajo en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.

Elección del nivel de significancia.

El nivel de p-valor=0.05, según el cual se acepta la hipótesis alterna si es menor al valor Sig. o se rechaza si es mayor al valor Sig.

Tabla 18

Prueba de correlación entre clima organizacional y la innovación en el desarrollo del trabajo

			Clima organizacional	Innovación en el desarrollo del trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,755**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	55	55
	Innovación en el desarrollo del trabajo	Coeficiente de correlación	,755**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	55	55

La tabla 18, muestra el valor de sig = 0.000

Decisión estadística.

En la tabla 18, se observa que sig.=0.000, es menor a 0.05. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, y se verifica que, si existe relación entre el clima organizacional y la innovación en el desarrollo del trabajo en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel.

5.4. Discusión de resultados

El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, Puno 2024, encontrando un valor de significancia Sig.= .000, con un coeficiente de correlación Rho= ,903, lo que evidencia una correlación directa, de alta intensidad.

Estos resultados tienen similitud con la investigación de Olivera et al (2021), donde se ha evidenciado la existencia de relación directa, con Sig.= .000; así mismo, se asemeja a la investigación de Zapata y Tovar (2024), donde se encontró una relación directa, con Sig.= .000 y Rho= .820; de igual manera, guarda relación con Huamán (2023), donde se identificó la existencia de relación directa, con Sig.= .004 y Rho= .516; en ese mismo sentido, tiene similitud a Mucha (2022), donde se halló relación, con Rho= .772; de igual manera que con la investigación de Sánchez (2023), donde se estableció relación directa, con Sig.= .001 y Rho=

.715; por último, se asemeja al estudio de Gonzáles (2022), donde se halló relación, con Sig.= 0.000. Estos resultados guardan sustento teórico en los estudios de Chagray et al. (2020), quienes indican que, es muy importante el estado emocional de los trabajadores, para que se puedan desenvolver bien, dentro del campo laboral que ocupan, esto se puede conseguir por medio de un buen clima organizacional.

En cuanto a la hipótesis específica 1, los resultados evidencian que, en cuanto a la relación existente entre el clima organizacional y la eficiencia administrativa, se obtuvo un Sig.= ,000 y Rho= ,816; lo cual evidencia una relación directa, de alta intensidad. En cuanto a la hipótesis específica 2, los resultados evidencian que, en cuanto a la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se obtuvo un Sig.= ,000 y Rho= ,615; lo cual evidencia una relación directa, de moderada intensidad. En cuanto a la hipótesis específica 3, los resultados evidencian que, en cuanto a la relación existente entre el clima organizacional y la capacitación, se obtuvo un Sig.= ,000 y Rho= ,665; lo cual evidencia una relación directa, de alta intensidad. En cuanto a la hipótesis específica 4, los resultados evidencian que, en cuanto a la relación existente entre el clima organizacional y la innovación en el desarrollo, se obtuvo un Sig.= ,000 y Rho= ,755; lo cual evidencia una relación directa, de alta intensidad. Estos resultados, tienen sustento teórico, en los estudios de Kakeh et al. (2018), donde los autores indican, que la productividad se adecua a los factores vinculantes a las metas de la organización, empleando eficiente los recursos de la empresa, para así maximizar los procesos y generar ganancias económicas, que incentiven al trabajador a mejorar y incrementar su sentido de pertenencia a la empresa en la que trabaja.

Conclusiones

- En cuanto a la hipótesis general, se afirma una relación positiva entre Clima organizacional y productividad en la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024, corroborado por el estadístico Rho de Spearman, con un nivel de correlación alto de .903, esto significa que, al optimizar el clima organizacional, aumenta la productividad de los trabajadores, lo que les permite realizar su labor de manera óptima.
- En cuanto a la hipótesis específica 1, más del 50% de los trabajadores que participaron en el estudio consideran que los trámites se completan de manera eficiente, el tiempo en procesar los trámites son razonables, entre otros. Esto permitió concluir que el clima organizacional tiene un efecto positivo en la eficiencia administrativa de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024, respaldado por un coeficiente de correlación alto (.816) según el análisis estadístico Rho de Spearman.
- En cuanto a la hipótesis específica 2, el 60% de los trabajadores que participaron en el estudio consideran que existe oportunidades de crecimiento en la organización, existe buena satisfacción laboral, entre otros. Esto permitió concluir que el clima organizacional tiene un efecto positivo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024, respaldado por un coeficiente de correlación moderado (.615) según el análisis estadístico Rho de Spearman.
- En cuanto a la hipótesis específica 3, más del 50% de los trabajadores que participaron en el estudio consideran que recibieron la capacitación necesaria, mencionan que la organización ofrece oportunidades frecuentes de actualización de competencias y conocimientos, entre otros. Esto permitió concluir que el clima organizacional tiene un efecto positivo en la capacitación de los trabajadores de la municipalidad distrital de San

Miguel, Puno – 2024, respaldado por un coeficiente de correlación moderado (.665) según el análisis estadístico Rho de Spearman.

- En cuanto al hipótesis específica 4, más del 50% de los trabajadores que participaron en el estudio consideran que la organización fomenta bajo uso de tecnologías avanzadas, promueve un escaso ambiente que estimula la creatividad entre otros. El clima organizacional tiene efecto en la capacitación de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024, respaldado por un coeficiente de correlación moderado (.755) según el análisis estadístico Rho de Spearman.

Recomendaciones

- A las autoridades de la Municipalidad Distrital de San Miguel, se les recomienda, implementar actividades recreativas, donde se incentive el buen clima organizacional entre los trabajadores, debido a que existe la suficiente evidencia de que un buen ambiente laboral, incide en el desempeño y la productividad de los trabajadores, estrechando los vínculos entre cada uno de los empleados de una empresa.
- Al personal administrativo, generar un clima de confianza, donde los procesos de contratación sean transparentes y justos, puesto que, la percepción de una empresa que tenga las metas claras, ayudará a que las relaciones entre compañeros de trabajo y empleadores, sea el adecuado para el logro de objetivos.
- A los trabajadores, ser más comunicativos y participativos en las distintas actividades que realice la municipalidad, informando oportunamente en caso de que estuviera sufriendo inconvenientes relacionados con el buen clima laboral de la organización, hecho que favorecería su productividad en el área en la que se desempeñe.
- Al área de recursos humanos, implementar estrategias que sean adecuadas para poder relacionarse con asertividad con los trabajadores, sin vulnerar sus derechos, promoviendo su participación como ejes fundamentales en pos de conseguir las metas que la municipalidad se proponga.
- A futuros investigadores, realizar investigaciones similares, pero en diferentes contextos, para tener un panorama sobre el clima organizacional de las municipalidades de la región, en busca de mejorar la productividad de los trabajadores, generando un ambiente propicio para alcanzar los objetivos que se ha trazado la región para mejorar la calidad de vida de la población en general.

Referencias

Alejandría, C., Fasanando, T., Rojas, J. y Fasanando, S. (2023). Enfoque de la gestión organizacional en el sector público. *Rev. Amaz. Cienc. Econ., 2*(1), 1-12. Recuperado de https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/race/article/view/456/929

Alejos, I. (2022). *Clima organizacional y productividad laboral en la municipalidad provincial de concepción - Huancayo período 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Recuperado de https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ea0fe8a2-6442-41e0-9354-1b1111c226a9/content

Andjarwati, T., Eko, K. y Kadir, A. (2019). Predictores de la satisfacción laboral en organizaciones sin ánimo de lucro. *Pol. J. Manag. Stud, 20*, 19-28. doi: doi:10.1177/0899764015584061

Balcázar, A. (2023). Revisión de estrategias para el mejoramiento de la productividad en las empresas. *Revista CIES, 14*(2), 187-207. Recuperado de http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/474/517

Barzola, S. (2021). *Clima organizacional y relaciones interpersonales.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113335/Barzola_GSB-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Batista, L., Bradley, M., Gutierrez, C. y Baralt, S. (2009). *El papel del estilo de liderazgo en el compromiso de los empleados.* Miami: Florida Internacional University. Recuperado de https://digitalcommons.fiu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1143&context=sferc

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación.* Pearson Educación. Recuperado de https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Cabanilla, G., Cando, C. y Valencia, M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y sociedad, 14*(3), 403-408. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300403

Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R. y Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de administración, 11*(2), 21-29. doi:https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297

Cieza, D. y Dávila, K. (2022). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Palmandina S.A.C. Chota - 2021.* [Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. Recuperado de https://repositorio.unach.edu.pe/server/api/core/bitstreams/eef9bd84-4965-4940-b80c-1f828db35b7c/content

Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. y Alvarado, A. (2020). Compromiso organizacional: antecedentes y consecuencias. *Conciencia tecnológica, 1*(60), 1-9. Recuperado de https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/

Cortez, N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo, 14*(27), 1-16. Recuperado de https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1668/4364

Cristóbal, A. (2021). *Clima organizacional y rendimiento laboral en el personal del centro de salud La Libertad 2021.* [Tesís de maestría, Universidad Peruana Los Andes]. Recuperado de

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3468/T037_42053151_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, A. (2023). Métodos de recolección y precisión de encuestas. *Revista mexicana de opinión pública, 35*, 147-171. Recuperado de https://www.scielo.org.mx/pdf/rmop/n35/2448-4911-rmop-35-147.pdf

Egoavil, D. y Flores, R. (2021). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Alto de la Alianza Tacna 2021*. [Tesis para optar el título profesional en Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico, Universidad José Carlos Mariátegui]. Recuperado de https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1114/Diana-Redi_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Erazo, E. (2022). *El clima organizacional y su desempeño laboral de los trabajadores del Gad de Riobamba*. [Tesis para optar el título profesional en Administración de Empresas, Universidad Nacional del Chimborazo]. Recuperado de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9375/1/Erazo%20Reynoso%2c%20E.%282022%29%20El%20clima%20organizacional%20y%20su%20desempe%c3%b1o%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20del%20Gad%20de%20Riobamba..pdf

Fayol, H. (1971). *Administración industrial y general.* Editorial Herrero hermanos.

Fernández, I. y Zambrano, R. (2019). *Liderazgo efectivo para el alto desempeño.* Empresa Activa. https://www.edicionesurano.com/liderazgo-efectivo-para-el-alto-desempeno

Franco, J., Uribe, J. y Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA, 7*(15), 1-26. Recuperado de https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1800/2124

García, B. (2021). Valoración de puestos de trabajo con perspectiva de género. *Femeris, 6*(2), 61-83. Recuperado de https://e-revistas.uc3m.es/index.php/FEMERIS/article/view/6136/4459

González, E. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una consultora de Recursos humanos*. [Tesis para optar el título profesional en psicología, Universidad Abierta Interamericana]. Recuperado de https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/7b86ce10-2ae0-49a2-af3b-d3a81a52ab9f/content

Guevara, B. y Peñalver, M. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones gubernamentales. *Cienciamatria, 10*(19), 163-180. doi:https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1357

Hancco, M., Carpio, A. y Laura, Z. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo, 12*(3), 186-194. doi:https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552

Herkes, J., Churruca, K., Ellis, L., Chiara, P. y Braithwaite, J. (2021). Como encajan las personas en el trabajo. *BMJ Journals, 9*, 1-9. Recuperado de https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/9/5/e026266.full.pdf

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* McGrawWill.

Herzberg, F., Mausner, B. y Bloch, B. (1959). Cómo encajan las personas en el trabajo: revisión sistemática de la asociación entre la organización de la persona y el encaje del grupo de personas con los resultados del personal en la asistencia sanitaria adecuado a resultados

del personal sanitario. *BMJ Open, 9*(1), 1-9. Recuperado de https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/9/5/e026266.full.pdf

Huamán, A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una caja municipal. *Revista INNOVA, 8*(2), 174-188. Recuperado de https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/2276/2084

Kakeh, E. y Mirzaei, M. (2018). Identificación de los factores que afectan a la agilidad organizativa y su impacto en la productividad. *UCT Journal of Management Adn Accounting Studies, 6*(4), 13-19. Recuperado de http://www.uctjournals.com/archive/ujmas/2018/Dec/2.pdf

Keefer, P. y Scartascini, C. (2022). *Confianza: La clave de la cohesión social y el crecimiento en América Latina y el Caribe.* BID.

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento: Métodos de Investigación en Ciencias Sociales.* McGraw-Hill Interamericana.

Lawler, E. (1973). *Motivación y organización.* Broocks. Recuperado de https://archive.org/details/motivationinwork00lawl

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional.* Harvard Business School press.

Macetas, M. y Carhuancho, I. (2024). Estrategias de comunicación y compromiso organizacional: Impulsores del desempeño laboral. *Revista Espacios, 45*(5), 106-119. doi:https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n05p08

Martínez, V. y Montesinos, R. (2022). La innovación organizacional del trabajo. *Revista Gestión y Estrategia, 7*(1), 136-142. Recuperado de https://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/452/1131

McGregor, D. (1960). *El lado humano de la empresa.* McGraw Hill.

Medina, J. (2010). Modelo integral de productividad. *Revista EAN, 69*, 110-119. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/206/20619966006.pdf

Melo, R. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017*. [Tesis para optar el título profesional en trabajo social, Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/7952/Melo_Zamata_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional. El IMCOC: un método de análisis para su intervención.* Centro Editorial Universidad del Rosario.

Mendoza, P., Rivas, J., Freire, J., Ugsha, M. y López, J. (2025). La motivación y su importancia en el aprendizaje significativo. *Revista Invecom, 5*(3), 1-9. Recuperado de https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3540/686

Moncada, A., Montoya, J. y Rocio, O. (2019). *Desarrollo de un modelo de competitividad.* Cluster. Recuperado de http://editorial.ucentral.edu.co/editorialuc/index.php/editorialuc/catalog/book/453

Montenegro, I. y Chotón, M. (2022). Desempeño y condiciones laborales en la modalidad de trabajo remoto del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021. *Revista Pakamuros, 10*(3), 41-53. Recuperado de https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/187/199

Moreno, S. y Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho, 9*(1), 13-33. Recuperado de https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4684

Mucha, M. (2022). *Factores organizacionales y clima laboral en trabajadores del Centro los Olivos de Ayacucho, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado

de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103773/Mucha_CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olivera, Y., Leyva, L. y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA, 8*(2), 3-12. Recuperado de http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol., 35*, 227-232. doi:https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037

Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC.* Lima: Huando. Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Paredes, L. (2023). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de le empresa DIMA*. [Tesis para optar el título profesional en Administración de Empresas, Universidad Técnica del Norte]. Recuperado de https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15149/5/02%20LAD%20010%20Tesis.pdf

Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific, 3*(7), 117-192. Recuperado de https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159

Pérez, D., Caamal, C. y Mastretta, J. (2023). Participación laboral de las mujeres: preferencias y limitaciones. *The Anahuac Journal, 23*(2), 146-179. Recuperado de https://www.scielo.org.mx/pdf/taj/v23n2/2683-2690-taj-23-02-146.pdf

Pérez, K. y Porraspita, D. (2023). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Cooperativismo y desarrollo, 11*(2), 1-4. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2023000200006

Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de administración, 15*(28), 1-25. Recuperado de https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf

Porta, S. y Tarrió, C. (2019). La capacitación para el desempeño laboral de los trabajadores productivos. *Revista digital de la Facultad de ciencias técnicas, 17*(1), 1-10. Recuperado de http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rPProf/article/view/752

Ramirez, G., Magaña, D. y Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión, 7*(20), 189-208. doi:https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166

Ríos, L., Saldaña, C., Alejandría, C. y Fasanando, T. (2023). Factores relacionados con el clima organizacional. *Rev. Amaz. Cienc. Econ., 2*(1), 1-12. Recuperado de https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/race/article/view/455/922

Rodriguez, M. (2024). Impacto del clima organizacional en la productividad laboral en el área de servicios pñublicos de una municipalidad Panameña. *Revista Synergia, 3*(2), 11-29. Recuperado de https://revistas.up.ac.pa/index.php/synergia/article/view/6198/4746

Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios, 39*(6), 1-11. Recuperado de http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf

Ruiz, R. (2007). *El método científico y sus etapas.* Editorial Pirámide.

Sánchez, E. (2023). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de un establecimiento de salud Nilvel I-2, Santa Anita, 2023.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121682/Sanchez_CER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sandoval, S., Armijos, D. y Gonzáles, K. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. *INNOVA Research Journal, 3*(8), 167-175. Recuperado de https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/760/750

Silva, G., Ayala, L., Vicuña, V. y Silva, D. (2024). Claves para la eficiencia en la administración pública: un enfoque en los principios de jerarquía, transparencia y buena fé. *Revista dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 2*(17), 1-16. Recuperado de https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/4023/3936

Tije, E. (2024). *Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un municipio de San Miguel Petapa*. [Tesis para optar el título profesional en administración, Universidad San Carlos de Guatemala]. Recuperado de http://www.repositorio.usac.edu.gt/20363/1/13%20T%283576%29.pdf

Tinoco, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial data, 26*(2), 217-237. doi:https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1357

Trávez, L. y Romero, A. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral en la corporación nacional de electricidad unidad del negocio Bolivar. *Revista Científica Tesla, 4*(2), 1-15. Recuperado de https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/tesla/article/view/427/441

Vela, E. (2020). *La Satisfaccion Laboral*. [Tesis para optar el título profesional en educación, Universidad Científica del Perú]. Recuperado de http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/57ea761f-b785-454f-9bdf-de82e16eccb5/content

Velásquez, D. (2024). El liderazgo. Una revisión con enfoque al profesionista contemporáneo. *Innovación y desarrollo tecnológico, 16*(4), 1881-1888. Recuperado de https://iydt.wordpress.com/wp-content/uploads/2024/10/4_60_el-liderazgo.-una-revision-con-enfoque-al-profesionista-contemporaneo-mexicano.pdf

Victorio , R. (2020). *El clima laboral y la productividad en las organizaciones.* Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTPD_1665b18fab0f7d2e43f90ef2fc0056e5

Vroom, V. (1964). *Trabajo y motivación.* John Wiley & Sons Inc.

Zapata, K. y Tovar, E. (2024). El clima organizacional y su relación con la productividad. *Revista Aula Virtual, 5*(12), 1-12. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03982024000202051

Apéndices

Apéndice 1: Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel – Puno, 2024.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024? **Problemas Específicos:** **P.E.1** ¿Existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024?	**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024. **Objetivos Específicos:** **O.E.1** Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la eficiencia administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.	**Hipótesis General:** Existe relación entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024 **Hipótesis Específicos:** **H.E.1** Existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024	**Variable 1:** Clima organizacional **Variable 2:** Productividad **Dimensiones:** -Eficiencia administrativa -Satisfacción laboral -Capacitación -Innovación en el desarrollo del trabajo	- Confianza entre empleados - Estilo de Liderazgo -Valoración del trabajo -Participación -Cumplimiento de plazos -Compromiso -Aplicación de nuevas habilidades -Innovación	**Enfoque**: Cuantitativo **Tipo**: Básico **Nivel**: Descriptivo correlacional **Diseño**: No experimental **Población**: 63 trabajadores **Muestra**: 55 trabajadores

P.E.2 ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024? **P.E.3** ¿Existe relación entre el clima organizacional y la capacitación en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024? **P.E.4** ¿Existe relación entre el clima organizacional y la innovación en el desarrollo del trabajo en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024?	**O.E.2** Evaluar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024. **O.E.3** Analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la capacitación en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024. **O.E.4** Explorar la relación que existe entre el clima organizacional y la innovación en el desarrollo del trabajo en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.	**H.E.2** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024 **H.E.3** Existe relación entre el clima organizacional y la capacitación en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024. **H.E.4** Existe relación entre el clima organizacional y la innovación en el desarrollo del trabajo en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, Puno-2024.			**Instrumentos:** Cuestionario de clima organizacional Cuestionario de productividad

Apéndice 2: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

CÓDIGO: ……. **EDAD: …….**

Conteste la siguiente encuesta con total sinceridad. Marque con una X la respuesta que considere apropiada, la información que proporcione será confidencial.

	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Casi siempre
Confianza entre empleados						
1	¿Siento que mis compañeros de trabajo me apoyan cuando lo necesito?					
2	¿Existe un buen nivel de confianza y respeto entre los miembros de mi equipo?					
3	¿En qué medida percibe que la comunicación entre los trabajadores de su área es abierta y efectiva?					
Estilos de liderazgo						
4	¿Mi supervisor/a me brinda el apoyo y la orientación que necesito para realizar mi trabajo?					
5	¿Los líderes de la organización toman en cuenta las opiniones de los empleados al tomar decisiones importantes?					
6	¿El estilo de liderazgo en mi área de trabajo es participativo y motivador?					
Valoración del trabajo						
7	¿Siento que mi trabajo es reconocido y valorado por la organización?					
8	¿Las recompensas y beneficios que recibo son justos en relación con mi desempeño?					
9	¿La organización tiene un sistema de reconocimiento formal (bonos, premios, etc.) que es justo y equitativo?					
Participación						
10	¿Me siento motivad(a), a dar lo mejor de mí en mi trabajo?					
11	¿Estoy satisfecho/a con mi trabajo en esta organización?					
12	¿Me siento comprometido/a con los objetivos y valores de la organización?					

ESCALA DE PRODUCTIVIDAD

CÓDIGO: ……. **EDAD: …….**

Conteste la siguiente encuesta con total sinceridad. Marque con una X la respuesta que considere apropiada, la información que proporcione será confidencial.

	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Casi siempre
Eficiencia Administrativa						
1	¿Los trámites en mi área se completan de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos?					
2	¿El tiempo que se tarda en procesar trámites es razonable?					
3	¿La organización hace un uso adecuado de la tecnología para automatizar los procesos administrativos en un tiempo estimado?					
4	¿El personal tiene acceso a herramientas que permiten optimizar su trabajo administrativo?					
5	¿Los costos operativos para completar los procesos administrativos son adecuados en relación con los resultados obtenidos?					
Satisfacción Laboral						
6	¿Estoy satisfecho(a) con mi trabajo y el ambiente laboral en la organización?					
7	¿Siento que tengo un buen equilibrio entre mi vida laboral y personal?					
8	¿La organización me ofrece oportunidades de crecimiento profesional?					
9	¿Me siento comprometido(a) con los objetivos de la organización?					
10	¿El clima laboral favorece mi bienestar y desempeño?					
Capacitación						
11	¿He recibido la capacitación necesaria para realizar mi trabajo de manera eficiente y mejorar mi rendimiento laboral?					
12	¿Qué tan satisfecho(a) estoy con la calidad y relevancia de los programas de capacitación ofrecidos por la organización?					
13	¿La organización me ofrece oportunidades frecuentes de actualización de competencias y conocimientos?					
14	¿Siento que la capacitación recibida me ha preparado para afrontar nuevos desafíos en el trabajo?					
Innovación en el Desarrollo del Trabajo						
15	¿En qué medida la organización fomenta el uso de tecnologías avanzadas para mejorar los procesos de trabajo?					
16	¿La organización promueve un ambiente que estimula la creatividad y la iniciativa en la búsqueda de nuevas soluciones y enfoques?					
17	¿Cómo han impactado las innovaciones implementadas en tu departamento, han mejorado significativamente la productividad y la eficiencia del equipo?					
18	¿Qué tan receptiva es la organización a aprobar nuevas ideas que puedan mejorar los procesos y la calidad del trabajo?					

Apéndice 3: Validación de Instrumentos

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO N°01
Título de la investigación:	Evaluación del impacto del Clima organizacional y Productividad en los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024.
Nombre del juez/experto:	MARCO A. CAJAS RIOS
Teléfono:	958523554
Correo electrónico:	mcajas@continental.edu.pe
Area de acción laboral:	Docente Universitario
Título Profesional:	LIC. ADMINISTRACION
Grado Académico:	MAESTRIA EN DISEÑO Y GESTION Y/S TECNOLOGIAS.

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X				X	
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					X					X				X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X					X					X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X				X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X					X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X					X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X					X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X					X	
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X				X					X	
10. Los ítems son medibles directamente.				X					X					X	
Total parcial				24	20				28	15				40	
Total				44					53					40	

Congruencia	Claridad	Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)
5 - Optimo	5 - Optimo	5 - Mínimo
4 - Satisfactorio	4 - Satisfactorio	4 - Poca
3 - Bueno	3 - Bueno	3 - Regular
2 - Regular	2 - Regular	2 - Bastante
1 - Deficiente	1 - Deficiente	1 - Fuerte

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:
SI ES POSIBLE AMPLIAR EL NÚMERO DE PREGUNTAS POR DIMENSIÓN.

Firma del Experto
D.N.I.: 20024856

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO N°01
Título de la investigación:	Evaluación del impacto del Clima organizacional y Productividad en los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024.
Nombre del juez/experto:	Karen Gisela Castro Ichpas
Teléfono:	970002633
Correo electrónico:	kcastroichpas@gmail.com
Área de acción laboral:	Docente
Título Profesional:	Licenciada en Administración
Grado Académico:	Maestro

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X					X					X
10. Los ítems son medibles directamente.					X					X					X
Total parcial	50					50					50				
Total	150														

Congruencia	Claridad	Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)
5 - Optimo	5 - Optimo	5 - Mínimo
4 - Satisfactorio	4 - Satisfactorio	4 - Poca
3 - Bueno	3 - Bueno	3 - Regular
2 - Regular	2 - Regular	2 - Bastante
1 - Deficiente	1 - Deficiente	1 - Fuerte

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma del Experto
 D.N.I. : 44675752

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	**CUESTIONARIO N°01**
Título de la investigación:	**Evaluación del impacto del Clima organizacional y Productividad en los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Miguel, Puno – 2024.**
Nombre del juez/experto:	REVATTA ESPINOZA GABRIEL
Teléfono:	964717007
Correo electrónico:	grevatta@continental.edu.pe
Área de acción laboral:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO
Título Profesional:	LICENCIADO EN SOCIOLOGIA
Grado Académico:	DR. EN EDUCACION

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X					X					X
10. Los ítems son medibles directamente.					X					X					X
Total parcial					50					50					50
Total	150														

Congruencia	Claridad	Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)
5 - Optimo	5 - Optimo	5 - Mínimo
4 - Satisfactorio	4 - Satisfactorio	4 - Poca
3 - Bueno	3 - Bueno	3 - Regular
2 - Regular	2 - Regular	2 - Bastante
1 - Deficiente	1 - Deficiente	1 - Fuerte

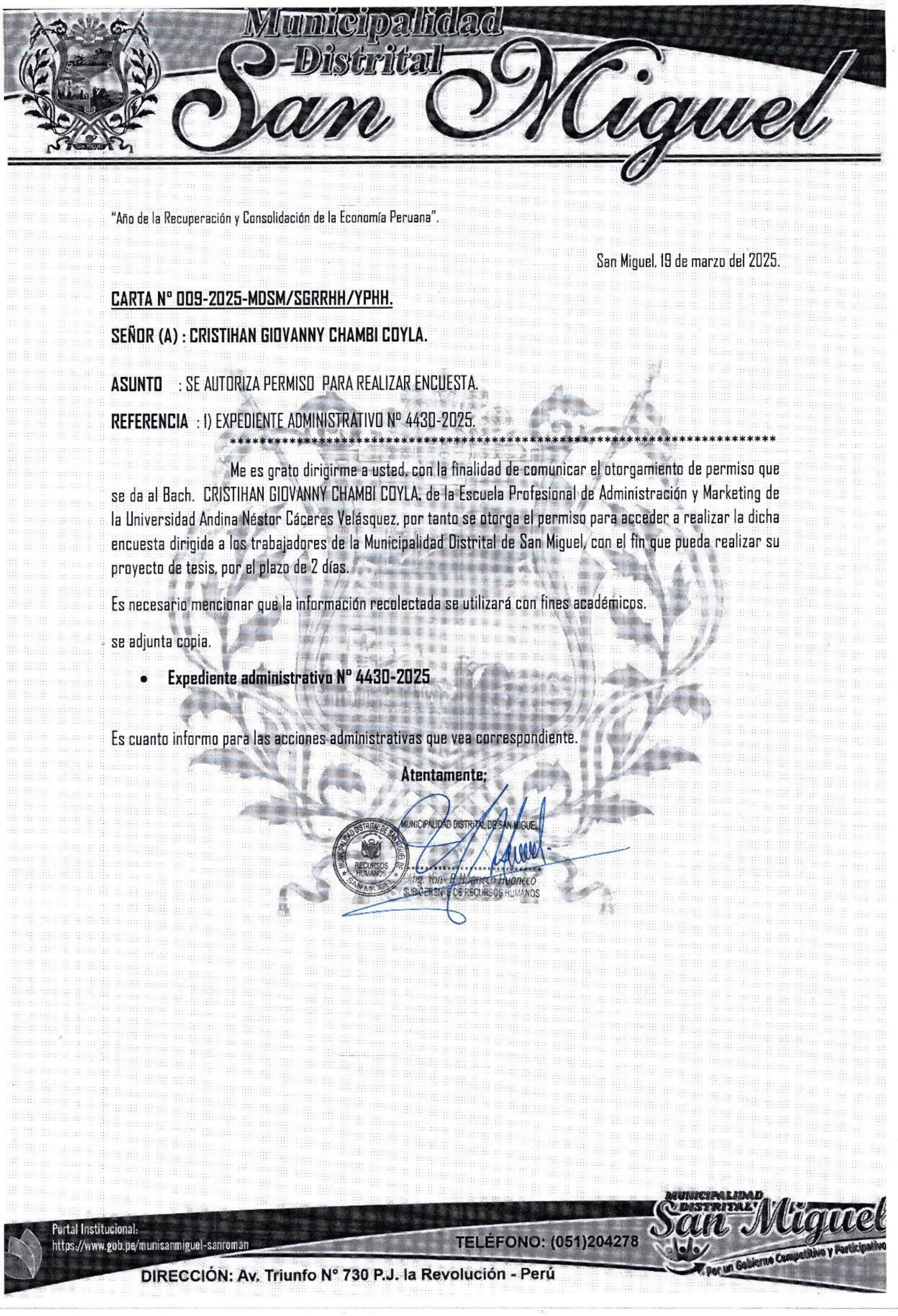
Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:
ninguna

Firma del Experto
D.N.I. : 19807807

Apéndice 4: Documento de aceptación para el desarrollo de la investigación



Municipalidad Distrital San Miguel

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana".

San Miguel, 19 de marzo del 2025.

CARTA N° 009-2025-MDSM/SGRRHH/YPHH.

SEÑOR (A) : CRISTIHAN GIOVANNY CHAMBI COYLA.

ASUNTO : SE AUTORIZA PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA.

REFERENCIA : 1) EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO N° 4430-2025.

****

Me es grato dirigirme a usted, con la finalidad de comunicar el otorgamiento de permiso que se da al Bach. CRISTIHAN GIOVANNY CHAMBI COYLA, de la Escuela Profesional de Administración y Marketing de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por tanto se otorga el permiso para acceder a realizar la dicha encuesta dirigida a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, con el fin que pueda realizar su proyecto de tesis, por el plazo de 2 días.

Es necesario mencionar que la información recolectada se utilizará con fines académicos.

se adjunta copia.

- **Expediente administrativo N° 4430-2025**

Es cuanto informo para las acciones administrativas que vea correspondiente.

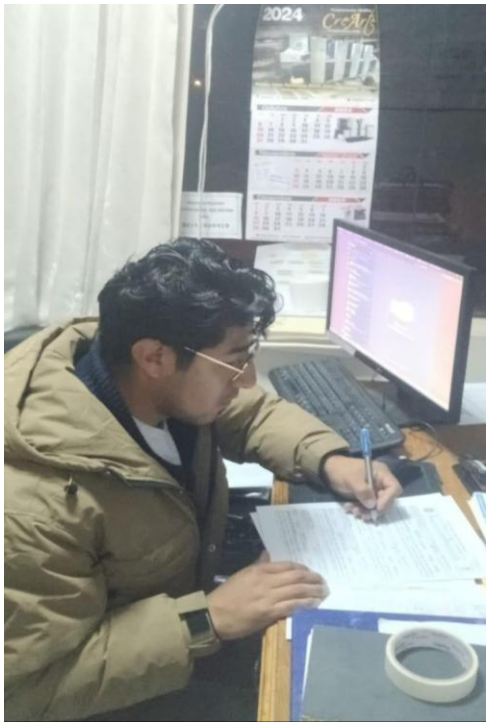
Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL
RECURSOS HUMANOS
Lig. Yony R. Huanca Huanca
SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Portal Institucional:
https://www.gob.pe/munisanmiguel-sanroman
TELÉFONO: (051)204278
DIRECCIÓN: Av. Triunfo N° 730 P.J. la Revolución - Perú
Municipalidad Distrital San Miguel
Por un Gobierno Competitivo y Participativo

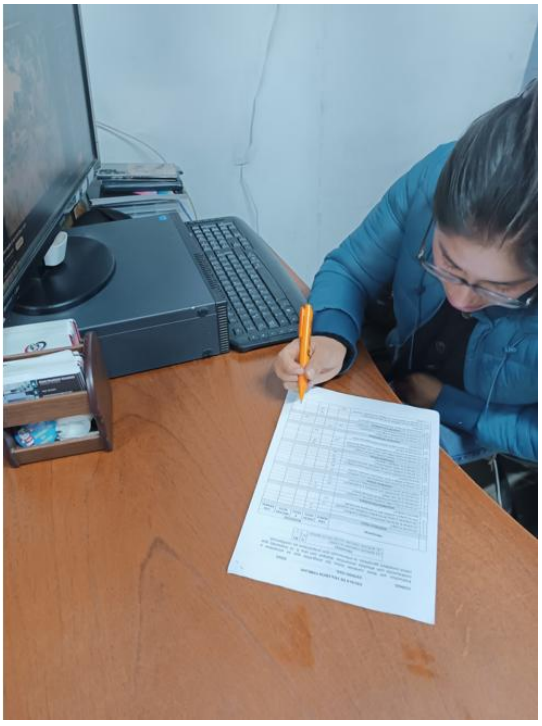
Apéndice 5: Evidencias fotográficas

Nota. Aplicación de instrumentos de investigación



Nota.. Aplicación de instrumentos de investigación

Nota. Aplicación de instrumentos de investigación



Nota. Aplicación de instrumentos de investigación