

“EL CLIMA LABORAL DESDE LA PERCEPCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA PREFECTURA DEL CUSCO- 2023”

por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Fecha de entrega: 02-abr-2024 11:29a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2338017764

Nombre del archivo: TESIS-XXXXXXXXXXXXX

_2.pdf (1.42M)

Total de palabras: 21372

Total de caracteres: 125295

1
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“EL CLIMA LABORAL DESDE LA PERCEPCION DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA PREFECTURA DEL CUSCO- 2023”

Presentado por:

Bach. ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~
~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~

ORCID: 0009-0002-2820-9618

1
Para optar el título profesional de:

Licenciada en administración.

Asesor:

Dr. ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~
~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~

ORCID: 0000-0003-1294-2727

4
Cusco – Perú

2023

PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

En conformidad al reglamento de Grados y Títulos vigente en la Escuela Profesional de Administración, presento el proyecto de Tesis titulado “EL CLIMA LABORAL DESDE LA PERCEPCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA PREFECTURA DEL CUSCO-2023” para optar el Título Profesional de Administrador, conforme a lo establecido por la Ley Universitaria y por el Estatuto de la Universidad.

Atentamente.

Bach. ~~Milagros Katherine Soncco Medrano~~

BORRADOR

AGRADECIMIENTO

Me es grato poder dar las gracias a Dios por acompañarme cada día y darme la oportunidad de vivir con amor y respeto junto a las personas que amo, a mis padres por su cariño, por enseñarme lo esencial para la vida; mis valores, a mi mamá por tu amor, tu confianza, tu dedicación, pero sobre todo tu tiempo, a mis hermanos, por darme su amistad, enseñarme la unión y a trabajar en equipo.

A mi centro de estudios, Universidad Andina del Cusco, por formarme y perfilar los conocimientos necesarios para integrarme profesionalmente al mundo laboral, formando parte de la familia universitaria.

A mi asesor Dr. José Humberto Vega Centeno Villena, por la confianza y seguridad para asesorarme en la realización de mi trabajo de investigación, por la paciencia, por ser guía y aconsejarme acertadamente, mi profundo agradecimiento.

A mis dictaminantes, Dra. Iris H. Obando Álvarez y el Mgt. Manuel Abraham Ponce Fernández Baca, por brindarme su experiencia y oportunas observaciones en mi trabajo de investigación.

BORRADOR

DEDICATORIA

A Dios por ser un padre amoroso que ha acompañado mis pasos día a día y darme la bendición de tener las personas correctas a mi lado.

A mi mamá Julia Medrano Panocca, quien me ha dado parte de su vida, sus alegrías y fuerza, por anteponer mis sueños a los suyos, a mis hermanas Elizabeth y Denisse, por levantarme e inculcarme buenos ejemplos.

A mi asesor Dr. José Humberto Vega Centeno Villena, por brindarme su amistad y compartir su conocimiento con sabiduría y humildad, "*Con inteligencia, amor e intención*". Al Ing. Erlic Jordan Gamarra, por ser un mentor para mí, por guiarme y siempre mostrarme el camino de la rectitud y perseverancia.

A mi sobrino Matias, por enseñarme la paciencia con su ternura e inocencia.

Bach. ~~Milagros Katherine Sorescu Medrano~~

BORRADOR

1

Nombres y apellidos del jurado de la tesis y del asesor

Dictaminantes:

Dra. Iris H. Obando Álvarez.

Mgt. Manuel Abraham Ponce Fernández Baca.

Asesor de Tesis:

Dr. José Humberto Vega Centeno Villena.

BORRADOR

9
INDICE

PRESENTACIÓN	2
AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIA	4
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I	10
INTRODUCCIÓN	10
1.1 Planteamiento del Problema	10
1.2 Formulación del Problema.....	12
1.2.1 Problema general.....	12
1.2.2 Problemas específicos.....	12
1.3 Objetivos de investigación.....	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos Específicos.....	13
1.4 Justificación de la Investigación.....	13
1.4.1 Relevancia social	13
1.4.2 Implicaciones prácticas	14
1.4.3 Valor teórico.....	14
1.4.4 Utilidad metodológica.....	14
1.4.5 Viabilidad y factibilidad.....	14
1.5 Delimitación de la Investigación.....	14
1.5.1 Delimitación temporal.....	14
1.5.2 Delimitación espacial.....	14
1.5.3 Delimitación conceptual.....	15
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	16
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	16
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	17
2.1.3 Antecedentes locales.....	18
2.2 Bases Teóricas.....	19
2.2.1 Antecedentes teóricos.....	19

BORRADOR

	3
2.2.2 Concepto de clima laboral.	20
2.2.3 Importancia.	21
60 2.2.4 Características del Clima Laboral.	22
2.2.5 Tipos de clima laboral.	23
2.2.5.1 Según el contexto de los miembros de la organización.	23
2.2.5.2 Según la personalidad de los miembros de la organización.	23
2.2.5.3 Según el tipo de liderazgo.	24
72 2.2.6 Perspectivas del clima laboral.	25
2.2.7 Nivel analítico y descriptivo del clima laboral.	25
2.2.8 Interacción entre el individuo y la organización.	25
2.2.9 Incrementar el valor del Capital Humano.	26
2.2.10 Dimensiones:	26
2.2.10.1 Autonomía.	26
2.2.10.2 Cooperación y apoyo.	28
2.2.10.3 Reconocimiento:	28
2.2.10.4 Organización y estructura:	29
2.2.10.5 Innovación:	30
2.2.10.6 Transparencia y equidad:	30
2.2.10.7 Motivación:	31
2.2.10.8 Liderazgo:	31
62 2.3 Marco Conceptual.	32
2.3.1 Gestión.	32
2.3.2 Entorno Físico.	32
2.3.3 Habilidad.	32
2.3.4 Burocracia.	33
2.3.5 Colaboración.	33
2.3.6 Compromiso.	33
2.3.7 Entidad pública.	33
2.3.8 Empatía.	33
2.3.9 Estrategia.	34
2.3.10 Gestión de riesgos.	34
2.3.11 Política.	34
2.3.12 Percepción.	34

BORRADOR

	4
2.3.13 Políticas organizacionales.	34
2.3.14 Productividad	34
2.3.15 Reconocimiento:	34
1 2.4 Variable de Estudio	34
1 2.4.1 Variable	34
2.4.2 Conceptualización de la variable.	35
2.4.3 Operacionalización de variables	37
28 CAPÍTULO III	38
4 METODOLÓGIA	38
4 3.1 Enfoque de investigación	38
3.2 Alcance de la Investigación	38
3.3 Diseño de la Investigación.	38
3.4 Población y Muestra de la Investigación	38
3.4.1 Población:.....	38
3.5.1 Muestra:.....	39
3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.5.1 Técnica	39
3.5.2 Instrumentos.....	39
3.5.3 Procesamiento de datos	39
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	40
4.1.1 Presentación del instrumento.....	40
4.1.2 Fiabilidad del instrumento.	41
1 4.2 Resultados de las dimensiones de la variable clima laboral	42
4.2.1 Autonomía	42
1 4.2.1.1 Resultados de los indicadores de la dimensión autonomía.....	43
4.2.1.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión autonomía	46
4.2.2 Cooperación y apoyo.	47
1 4.2.2.1 Resultados de los indicadores de la dimensión cooperación y apoyo.....	48
4.2.2.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión cooperación y apoyo.	50
4.2.3 Reconocimiento.	51
1 4.2.3.1 Resultados de los indicadores de la dimensión reconocimiento.....	52

BORRADOR

4.2.3.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión reconocimiento.....	54
4.2.4 Organización y estructura.....	55
4.2.4.1 Resultados de los indicadores de la dimensión organización y estructura.....	57
4.2.4.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión organización y estructura.....	59
4.2.5 Innovación.....	60
4.2.5.1 Resultados de los indicadores de la dimensión innovación.....	61
4.2.5.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión innovación.....	63
4.2.6 Transparencia y equidad.....	64
4.2.6.1 Resultados de los indicadores de la dimensión transparencia y equidad.....	65
4.2.6.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión transparencia y equidad.....	67
4.2.7 Motivación.....	68
4.2.7.1 Resultados de los indicadores de la dimensión motivación.....	69
4.2.7.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión motivación.....	71
4.2.8 Liderazgo.....	72
4.2.8.1 Resultados de los indicadores de la dimensión liderazgo.....	73
4.2.8.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión liderazgo.....	75
4.3 Resultados de la variable clima laboral.....	76
4.4 Comparación promedio de las dimensiones de la variable clima laboral.....	76
CAPÍTULO V.....	79
DISCUSIÓN.....	79
5.1 Descripción de hallazgos más relevantes y significativos.....	79
5.2 Limitaciones del estudio.....	79
5.3 Comparación crítica con la literatura existente.....	79
5.4 Implicancias del estudio.....	81
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS.....	90

1
INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Conceptualización de la variable.	29
Tabla 2: Operacionalización de variable.	31
Tabla 3: Distribución de los ítems del cuestionario.	34
Tabla 4: Descripción de la baremación y escala de interpretación.	35
Tabla 5: Estadística de fiabilidad	35
Tabla 6: Dimensión autonomía	36
Tabla 7: Toma de decisiones	37
Tabla 8: Solución de problemas	38
Tabla 9: Autosuficiencia	39
Tabla 10: Promedios de los indicadores de la dimensión autonomía	40
Tabla 11: Dimensión cooperación y apoyo	41
Tabla 12: Compañerismo	42
Tabla 13: Cordialidad	43
Tabla 14: Promedios de los indicadores de la dimensión cooperación y apoyo	44
Tabla 15: Dimensión reconocimiento.	45
Tabla 16: Percepción del reconocimiento de la organización	47
Tabla 17: Contribución a la organización.	48
Tabla 18: Promedios de los indicadores de la dimensión reconocimiento.	49
Tabla 19: Dimensión organización y estructura.	50
Tabla 20: Burocracia.	51
Tabla 21: Gestión por procesos.	52
Tabla 22: Promedios de los indicadores de la dimensión organización y estructura	53
Tabla 23: Dimensión innovación.	54
Tabla 24: Creatividad.	55
Tabla 25: Gestión de riesgos.	56
Tabla 26: Promedios de los indicadores de la dimensión innovación.	57
Tabla 27: Dimensión transparencia y equidad.	58
Tabla 28: Políticas organizacionales.	59
Tabla 29: Oportunidades de promoción	60
Tabla 30: Promedios de los indicadores de la dimensión transparencia y equidad.	61
Tabla 31: Dimensión motivación.	62
Tabla 32: Desempeño	63
Tabla 33: Compromiso.	64
Tabla 34: Promedios de los indicadores de la dimensión motivación.	65
Tabla 35: Dimensión liderazgo.	66
Tabla 36: Percepción del liderazgo.	67
Tabla 37: Relación entre jefe y trabajadores.	68
Tabla 38: Promedios de los indicadores de la dimensión liderazgo	69
Tabla 39: Resultados de la variable clima laboral.	70
Tabla 40: Promedio de las dimensiones de la variable clima laboral.	71

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión autonomía	36
Figura 2: Toma de decisiones	37
Figura 3: Solución de problemas	38
Figura 4: Autosuficiencia	39
Figura 5: Promedios de los indicadores de la dimensión autonomía	40
Figura 6: <i>Dimensión cooperación y apoyo</i>	41
Figura 7: Compañerismo.	42
Figura 8: Cordialidad	43
Figura 9: Promedios de los indicadores de la dimensión cooperación y apoyo.	44
Figura 10: Dimensión reconocimiento.	46
Figura 11: Percepción del reconocimiento de la organización.	47
Figura 12: Contribución a la organización.	48
Figura 13: Promedios de los indicadores de la dimensión reconocimiento.	49
Figura 14: Dimensión organización y estructura.	50
Figura 15: Burocracia	51
Figura 16: Gestión por procesos.	52
Figura 17: Promedios de los indicadores de la dimensión organización y estructura	53
Figura 18: Dimensión innovación.	54
Figura 19: Creatividad.	55
Figura 20: Gestión de riesgos.	56
Figura 21: Promedios de los indicadores de la dimensión innovación.	57
Figura 22: Dimensión transparencia y equidad	58
Figura 23: Políticas organizacionales.	59
Figura 24: Oportunidades de promoción.	60
Figura 25: Promedios de los indicadores de la dimensión transparencia y equidad.	61
Figura 26: Dimensión motivación.	62
Figura 27: Desempeño.	63
Figura 28: Compromiso.	64
Figura 29: Promedios de los indicadores de la dimensión motivación.	65
Figura 30: Dimensión liderazgo	66
Figura 31: Percepción del liderazgo.	67
Figura 32: Relación entre jefe y trabajadores	68
Figura 33: Promedios de los indicadores de la dimensión liderazgo.	69
Figura 34: Resultados de la variable clima laboral.	70
Figura 35: Promedio de las dimensiones de la variable clima laboral.	71

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo es el clima laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023, la metodología fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental, para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a una población y muestra de 38 colaboradores administrativos de la prefectura del Cusco. Los resultados obtenidos muestran que la variable clima laboral tiene su mayor porcentaje en la escala regular con un 55.3% y un promedio de 3.29 que se interpreta como regular. Por otra, se concluye que el clima laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023, es regular lo que puede afectar directamente en el cumplimiento de objetivos de la prefectura.

Palabras claves: Clima Laboral, Personal Administrativo.

BORRADOR

⁶ ABSTRACT

The following research had the general objective of determining how the work environment is from the perception of the administrative personnel of the prefecture of Cusco- 2023, the methodology was quantitative approach, descriptive scope, non-experimental design, for the collection of information the survey technique was used and as an instrument the questionnaire, which was applied to a population and sample of 38 administrative collaborators of the prefecture of Cusco. The results obtained show that the work climate variable has its highest percentage in the regular scale with 55.3% and an average of 3.29, which is interpreted as regular. On the other hand, it is concluded that the work environment from the perception of the administrative staff of the prefecture of Cusco- 2023, is regular, which can directly affect the fulfillment of the prefecture's objectives.

Key words: Work Climate, Administrative Staff.

BORRADOR

CAPÍTULO I²⁷

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema.

A nivel mundial se pudo ver que las organizaciones han visto pertinente tomar en cuenta el bienestar del personal y el desarrollo organizacional, por lo mismo que resulta conveniente hacer énfasis en el clima laboral como un factor importante, ya que se destacó el cuidado físico y mental del capital humano. Este cuidado también hizo mención al bienestar general; de esa manera, es más probable obtener un equipo de trabajo que desarrolle un ambiente laboral óptimo con un desempeño correcto. Diversas empresas, tanto del sector público como privado, han visto mejoras en el logro de metas y objetivos programados. Por otro lado, se pudo observar que la satisfacción laboral a través de la aplicación en los procesos de políticas y estrategias estimuló y generó bienestar en el capital humano.

En un contexto nacional, es de conocimiento que las entidades públicas tienen como fin administrar los recursos del gobierno nacional y administrar aquellas percepciones tributarias y no tributarias. Las entidades públicas gozan de autonomía, deben ejercer con honestidad dentro de la entidad, de la misma forma que sus miembros. Este compromiso es compartido con la institución y usuarios. Debe existir profesionalismo que caracterice al desempeño por la ética, técnica, vocación de servicio, y trabajo en equipo priorizando los resultados colectivos sobre los propios. Sin embargo, es de conocimiento general que las entidades o instituciones públicas no gozan de una imagen institucional atractiva o correcta ante la mayoría de ciudadanos. Esto se reflejó en la desaprobación por el trabajo y desempeño de sus funcionarios y servidores públicos que muchas veces maltratan a los usuarios o generan burocracia al momento de desempeñar sus funciones, causado por factores como la disposición para contar con el personal de sus preferencias, ya sean políticas, sociales, de amistad o consanguinidad, etc. Donde todos aprovechan las oportunidades para el logro de sus objetivos personales.

De manera continua, el mismo panorama se ha reflejado en un ámbito local; se pudo observar que es la misma filosofía la que se practica, obviamente en algunos sectores a mayor o menor escala. Para Bordas (2016) quien definió el clima laboral como el medio donde se desarrolla el trabajo, y se caracteriza por incluir aspectos tangibles e intangibles que se dan de forma continua en una determinada organización, por lo tanto, esto repercute en actitudes, motivación y

comportamiento de ¹⁵ las personas que forman parte de cada organización y como consecuencia también en el desempeño de la organización.

La prefectura del Cusco, al ser una institución pública dependiente y regida por el gobierno central, al igual que otras instituciones del estado, también carece de un clima laboral favorable y óptimo para sus trabajadores. Muchas instituciones públicas tienen una imagen institucional deteriorada y no son atractivas como oferta laboral para un gran sector de la población económicamente activa. La percepción que los trabajadores administrativos de la prefectura del Cusco tienen se manifestó ⁹¹ en el desempeño y productividad de los trámites administrativos que generan burocracia; así mismo, se pudo percibir que la rotación constante del personal con cargos superiores repercutió en el avance porcentual de su trabajo, en la eficiencia, la atención a los usuarios, incluso en la duplicidad de funciones. Todos estos factores se han relacionado con el clima laboral, ya que, como vimos, ⁸⁴ se consideran aspectos tangibles e intangibles, que terminan por afectar el comportamiento y actitudes de los miembros de cualquier organización.

Es así que en la prefectura del Cusco, se evidenció un clima laboral no muy adecuado, puesto que se pudo percibir que existe malestar, descontento, y falta de celeridad por parte del personal administrativo, se evidenció que carecen de autonomía para poder decidir algunas labores que resultaban básicas y sencillas en ausencia de un jefe inmediato, así mismo se pudo percibir que el personal administrativo siente que no tiene un equipo que le brinde ⁵² apoyo y cooperación en las actividades que se realizan dentro de su unidad jerárquica, del mismo modo el trabajador siente que no es gratificado con un reconocimiento por el trabajo que realizan o por el desempeño que demuestra, del mismo modo, manifestaron que muchas veces sintieron la desorientación ya que la organización y la estructura no es técnica y orientadora, referente a la innovación, lamentablemente los trabajadores no sienten que se renuevan los recursos, especialmente materiales y tecnológicos teniendo que lidiar día a día con lo que tienen, del mismo modo también se percibió que en muchos aspectos dentro de la institución no se maneja correctamente la transparencia y equidad especialmente en las remuneraciones y otros beneficios que se puedan dar, por lo mismo que no se encuentran motivados más al contrario no existen motivos para esforzarse y ser productivos, finalmente también se percibió que el liderazgo en la organización sencillamente no se hace notar y ello crea incertidumbre entre los trabajadores.

La continuidad de esta problemática solo incrementaría los cuellos de botella, la burocracia, el agreste clima laboral que terminaría por incidir de forma negativa en la gestión de la autoridad designada. De la misma forma, el clima laboral se continuará deteriorando por la forma rutinaria e inercia del desarrollo de labores. No obstante, esto repercutirá en la sociedad, pues no se mostrará cambios substanciales que puedan favorecer a la ciudadanía, a la región y a sus trabajadores; es por ello que la investigadora ha visto por conveniente realizar el presente trabajo de investigación y, a través de sus conclusiones y recomendaciones, podría alcanzar la posible solución de la problemática de la prefectura del Cusco.

7

1.2 Formulación del Problema.

1.2.1 Problema general

¿Cómo es el clima laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?

1.2.2 Problemas específicos.

P.E.1. ¿Cómo es la autonomía desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?

P.E.2. ¿Cómo es la cooperación y apoyo desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?

P.E.3. ¿Cómo es el reconocimiento desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?

P.E.4. ¿Cómo es la organización y estructura desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?

P.E.5. ¿Cómo es la innovación desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?

P.E.6. ¿Cómo es la transparencia y equidad desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?

P.E.7. ¿Cómo es la motivación desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?

P.E.8. ¿Cómo es el liderazgo desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?

1.3 Objetivos de investigación.

1.3.1 Objetivo general.

Determinar cómo es el Clima Laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos.

O.E.1. Determinar cómo es la autonomía desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

O.E.2. Determinar cómo es la cooperación y apoyo desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

O.E.3. Determinar cómo es el reconocimiento desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

O.E.4. Determinar cómo es la organización y estructura desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

O.E.5. Determinar cómo es la innovación desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

O.E.6. Determinar cómo es la transparencia y equidad desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

O.E.7. Determinar cómo es la motivación desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

O.E.8. Determinar cómo es el liderazgo desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

1.4 Justificación de la Investigación.

1.4.1 Relevancia social

El siguiente trabajo de investigación es relevante en lo social, pues determinará cómo es el clima laboral en la Prefectura del Cusco, lo que permitirá diagnosticar las falencias y factores que obstaculicen o perjudiquen el buen desarrollo del clima laboral, lo

que constituirá un aporte importante a la mejora del clima laboral del personal administrativo de la Prefectura del Cusco en 2023.

1.4.2 Implicaciones prácticas

En la actualidad, diversas entidades públicas han visto conveniente hacer énfasis en la importancia del clima laboral. Por tanto, este trabajo de investigación es significativo en lo práctico porque la información recabada ayudará a resolver los problemas encontrados sobre el tema de investigación, el clima laboral en el personal administrativo de la Prefectura del Cusco, 2023.

1.4.3 Valor teórico

El presente trabajo de investigación es significativo en lo teórico porque abordará bases teóricas sustentadas debidamente justificadas por los autores. De la misma forma, esta investigación servirá como consulta para la realización de futuras investigaciones

1.4.4 Utilidad metodológica

La utilidad metodológica del presente trabajo de investigación es que se aplica para desarrollar en esta investigación teoría, métodos, técnicas e instrumentos, los mismos que se basan a lineamientos metodológicos para el desarrollo del problema, aplicación instrumento, recolección de datos, tabulación y presentación final, que podrán ser utilizadas cuando sea conveniente.

1.4.5 Viabilidad y factibilidad

Si es viable, ya que cuenta con los permisos respectivos de la prefectura para poder realizar esta investigación, así como también, la tesista cuenta con el tiempo y el capital para la efectivización de la tesis.

1.5 Delimitación de la Investigación.

1.5.1 Delimitación temporal.

El presente trabajo de investigación se desarrollará en el periodo de agosto a diciembre del año 2023.

1.5.2 Delimitación espacial.

La presente investigación se realizará en la prefectura del Cusco, situada en la Av. Sol S/N de la ciudad del Cusco.

1.5.3 Delimitación conceptual.

El presente trabajo de investigación conceptualizara la variable, sus dimensiones y sus indicadores.

BORRADOR

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Córdoba & Tejada (2015) En su investigación: Análisis del Clima Laboral de los Servidores Públicos en el Sector Central de la Defensoría del Pueblo, realizada en la Universidad nacional abierta y a distancia ECACEN. Bogotá, Colombia. Este trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 130 funcionarios. El estudio llevo a las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

- Al concluir esta investigación se evidenció que existe un inadecuado clima laboral, esto por no contar con políticas que ayuden en relación bienestar social, donde se pueda reconocer los objetivos de forma clara y sean accesibles para todos los servidores públicos.
 - El objetivo principal de esta investigación se centra en la importancia de dar una orientación correcta y efectiva sobre la aplicación de nuevos procesos adentro de la entidad y la delegación de nuevas funciones en el ambiente de trabajo, la falta de motivación y liderazgo solo ha repercutido en la integración, incomodidad del ambiente de trabajo, para los funcionarios y la falta de colaboración e integración entre las diferentes áreas de la entidad.
 - Al no existir un apropiado tiempo de inducción los trabajadores de la Defensoría del Pueblo, viven en un periodo de incertidumbre, existe desmotivación respecto al trabajo, sienten que sus capacidades profesionales no la usan correctamente, no hay una comunicación correcta, ausencia del líder y capacidad de liderazgo, esto afecta directamente el clima laboral de la defensoría.
- El estudiar y observar el clima organizacional, facilito los resultados como obtener información respecto al diagnóstico y plan de mejoramiento. Se considera importante mejorar el clima laboral por medio del desarrollo organizacional; que como se sabe incluye; la gestión del talento humano y la

gestión financiera, los objetivos institucionales y el mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo de los servidores públicos.

2.1.2 Antecedentes nacional

En el artículo, El clima laboral en las instituciones públicas del Perú, (Vergara, Puican, & Callao, 2021) realizada en la universidad nacional intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, Perú. Se estudia el clima laboral en instituciones públicas, la poca importancia que se le presta, las consecuencias que están directamente relacionadas al desempeño y rendimiento de los trabajadores y como se presenta de manera recurrente en la mayoría de instituciones públicas del estado perjudicando la imagen institucional, percepción y prestigio ante los ciudadanos del actuar y proceder del sector público.

Conclusiones:

- Por medio del análisis biométrico que se usó en este artículo se pudo llegar a medir la realización y producción de estudios científicos con énfasis en el clima laboral en instituciones públicas. Se puede apreciar a Brasil como el primer país en producir artículos e investigaciones en relación al tema en mención, esto gracias a la base de datos de Scopus, seguido por Colombia, siendo el segundo país en investigar las causas y efectos de un inadecuado clima laboral. Se puede determinar que la realización de estudios científicos en relación a la variable clima laboral en instituciones públicas se incrementó durante el periodo 2020, esto nos demuestra que existe interés en estudiar, mejorar los procesos de las instituciones públicas para mejorar la prestación de servicios.
- El clima laboral está compuesto por factores como el tener ergonomía para un desarrollo óptimo de labores, una remuneración acorde, incentivos y línea de carrera, incluyendo también la comunicación efectiva entre los miembros, no se debe olvidar que la percepción de los trabajadores es individual.
- Un clima laboral óptimo se verá reflejado en el crecimiento de cualquier organización, esto por la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño dentro de un clima laboral propicio

- Existen competencias laborales para un óptimo clima laboral se puede reconocer y definir los indicadores como un puente que permita desarrollar las nuevas habilidades al momento de desempeñar funciones. Por lo que la importancia de un clima laboral óptimo busca dos cosas la satisfacción laboral y por medio de él, el crecimiento de la empresa.

2.1.3 Antecedentes locales.

Candia (2019) En su investigación “Clima laboral en la municipalidad distrital de Pillpinto provincia de Paruro-Cusco 2018”, realizada en la universidad Andina del Cusco. Cusco, Perú, tuvo como objetivo describir el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Pillpinto-Cusco 2018, La investigación fue cuantitativa, descriptiva y diseño no experimental. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento, con una población de 19 individuos.

Conclusiones:

- El ambiente de trabajo en la Municipalidad Distrital de Pillpinto se considera adecuado, con un puntaje promedio de 3.48 en la escala de evaluación establecida. Las dimensiones mejor evaluadas son Organización y Estructura, con un promedio de 4.18, clasificada como adecuada. Le sigue Autonomía, con un promedio de 3.78, indicando un nivel alto; Cooperación y Apoyo, con un promedio de 3, también en un nivel alto; y Motivación, con un promedio de 3.54, clasificada como adecuada. Por otro lado, Innovación tiene un promedio de 3.29, considerada regular; Liderazgo tiene un promedio de 3.23, sin ser ni inadecuado ni adecuado; Reconocimiento tiene un promedio de 3.18, también en la misma clasificación; y finalmente, Transparencia y Equidad obtiene un promedio de 2.94, sin ser ni inadecuado ni adecuado. La dimensión más destacada es Organización y Estructura, indicando una eficiente coordinación en los procesos de trabajo. En contraste, la dimensión menos destacada es Transparencia y Equidad, evidenciando percepciones de falta de claridad, equidad y, a veces, arbitrariedad en las prácticas y políticas organizacionales, lo que podría considerarse como una debilidad para la Municipalidad.

- En cuanto a la Motivación en la Municipalidad Distrital de Pillpinto, se considera adecuada con un promedio de 3.54. Analizando sus indicadores, la Motivación extrínseca, con un promedio de 2.87, se clasifica como ni inadecuada ni adecuada, mientras que la Motivación intrínseca, con un promedio de 4.21, se considera adecuada. Se concluye que la motivación extrínseca es baja, ya que el personal se motiva principalmente mediante sanciones o castigos por incumplimiento laboral, y no se les incentiva con recompensas monetarias. En cambio, la motivación intrínseca es alta, ya que los colaboradores encuentran motivación en sus responsabilidades, actividades y funciones laborales, sintiéndose estimulados a mejorar como profesionales.

- Se puede concluir con precisión que cada uno de los indicadores destaca la importancia del clima laboral, ya que un ambiente óptimo se refleja en mejoras continuas en el rendimiento y la eficiencia para alcanzar objetivos a corto y largo plazo.

¹ 2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Antecedentes teóricos.

La definición de clima laboral es un factor relevante a tomar en cuenta, se da gracias al enfoque humanista, este enfoque propone un cambio en las organizaciones, en los miembros de la organización y grupos sociales que la componen, estos factores comienzan a tener relevancia pues modifican los procesos de trabajo y relegan a las máquinas. Este enfoque tiene influencia directa en la psicología del trabajo (Chiavenato, 2011)

Chiavenato (2011) Define que: El clima organizacional es percibido por los trabajadores e influye en su comportamiento. Se define como una cualidad del ambiente organizacional y compone la atmósfera organizativa. Los elementos que la componen son: Las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo y la etapa de la vida del negocio

Por su parte, John & Keith (1987) señalan que: El clima organizacional tiene un concepto dinámico definido por los sucesos en la organización. La cultura de las

organizaciones es particular y reúne métodos propios, tradiciones y conceptos particulares que definen al clima organizacional; a su vez este influye en la motivación y satisfacción del empleado.

Para, Tagiuri & Litwin (1968). Definen ⁴⁸ el clima laboral como: una “cualidad” ⁵ de la organización que se manifiesta en el medio ambiente, influye directamente en los miembros y su experiencia, los comportamientos y acciones de los individuos, que se manifiestan por valores en la referencia cultural. Teoría con influencia de Gilmer.

Por otra parte, ⁵ Forehand & Gilmer (1964) Definen al clima laboral como “aquellas ⁵ características que definen a la organización, distinguiéndola de otras, estas características son aparentemente perdurables en el tiempo, influyen en las personas, en su comportamiento dentro de la organización”

²⁰ El clima de trabajo en las organizaciones, resalta lo siguiente: La definición del concepto de clima organizacional tiene un ⁴³ contraste no definido pues se observa por una parte que la percepción de un individuo, no es consciente del rol o existencia de factores que componen el clima organizacional, es así que resulta complicado ⁴³ medir el clima, pues no se sabe de manera certera si el empleado evalúa el clima, desde su percepción o desde las características de la organización. (Brunet, 2011)

Según la definición proporcionada por Bordas (2016) el clima laboral se describe como el ⁵ entorno de trabajo que se compone de una serie de elementos tangibles e intangibles que permanecen de manera bastante constante en una organización específica. Este entorno influye ⁵ en las actitudes, motivación y comportamiento de los miembros de la organización, teniendo un impacto directo en el rendimiento global de la misma.

⁸¹ **2.2.2 Concepto de clima laboral.**

La definición del clima ¹² laboral ha ido cambiando por el contexto y apreciación propia de autores en el tiempo. Bordas (2016) define al clima laboral como el contexto de trabajo, donde se integran elementos tangibles e intangibles, que influyen en la motivación, comportamiento y actitudes de los miembros de una

organización, y repercuten en el desempeño. Para medir el clima laboral se puede tener en cuenta la percepción y descripción de los miembros de la organización. Al medir el clima podemos ver y analizar la situación de la organización en un momento exacto; en este punto podemos ver que este cambio se da por los miembros de la organización, pero sobre todo por líderes, pues son ellos los principales responsables y generadores del cambio (p. 6)

Por otra parte, Chiavenato (2017) refiere que: El clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional donde los participantes de la organización prestan atención o experimenta en el entorno y que influencia su conducta. También esta Tagiuri & Litwin (1968) pues definen al clima como una característica del ambiente total, y a su vez como cualidad del ambiente laboral, la misma que influye en la conducta de los miembros. No obstante, es necesario hacer énfasis que el clima es un factor que da estabilidad a la organización, de esta manera se puede medir y también facilitar al cambio.

2.2.3 Importancia.

La importancia del clima laboral, radica en la influencia sobre los miembros de la organización y su conducta, la percepción del clima es individual respecto a cada integrante, sin embargo, el poder modificarlos y mejorar los beneficios se da gracias al diagnóstico y análisis del mismo. Según Brunet (2011) El clima de una organización refleja los valores, las actitudes y creencias, que por defecto llegan a ser elementos del clima. Es aquí donde radica la importancia de analizar y diagnosticar el clima de una organización.

- Permite identificar el origen del conflicto, estrés o insatisfacción, los mismos que contribuyen a fomentar situaciones negativas en la organización.
- Permite comenzar y generar cambios permanentes en factores identificados, y aplicar los mismos donde se requieren.
- Permite la continuidad del desarrollo de las organizaciones y se anticipa para la prevención de los problemas.

García (2009) Refiere, que la importancia del clima se basa en la relación de los objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores.

2.2.4 Características del Clima Laboral.

Como afirma Brunet (2011) Plantea que las características de la organización tienen similitud a la personalidad de los miembros de la organización:

- Hace referencia a los componentes que conforman el medio ambiente, donde se desempeñan los miembros de una organización, pueden ser externas o internas. Las características se advierten de manera directa o indirectamente por los miembros en el medio ambiente, esto define el clima organizacional, pues cada percepción es particular y distinta para cada miembro en el desempeño de sus funciones.
- Tiene cierta continuidad, pero no como la cultura, el clima laboral sufre cambios tras una intervención.
- Se puede definir al clima por las características, conductas, aptitudes y percepción de los trabajadores, de la misma forma por la realidad sociológica y cultural de la organización.
- El clima está definido por el desarrollo y comportamiento situacional de la organización, es el líder o empleador quien define la naturaleza del clima.
- Determina el comportamiento del trabajador, en su actuar, sobre las actitudes y expectativas.
- El clima es un sistema interdependiente y dinámico, compuesto por las estructuras, características organizacionales e individuos.
- El clima este afecto a los acontecimientos, muy distinto a una tarea, por ejemplo, hay diferentes climas en los colaboradores, aunque se desempeñen en una misma tarea.
- Repercute en el comportamiento.
- La realidad externa caracteriza al clima laboral ya que son percibidas por el individuo.

2.2.5 Tipos de clima laboral.

2.2.5.1 Según el contexto de los miembros de la organización.

El clima laboral tiene una variación continua y responde al tiempo y contexto, Brunet (2011) desarrolla los tipos de clima en base al contexto de los miembros de la organización, forma de liderazgo, y estructuras, es así que define tres variables: las variables causales, variables intermediarias y variables finales.

a) Variables Causales: Se refieren a aquellas variables que son independientes y forman parte de la estructura organizativa y administrativa. Estas variables desempeñan un papel crucial al definir la dirección en la que se desarrolla una organización y los resultados que logra.

b) Variables Intermedias: Son aquellas variables que evalúan la percepción interna de la organización, abarcando aspectos como la motivación, el rendimiento, la comunicación y la toma de decisiones. Estas variables actúan como indicadores clave de la dinámica interna y el funcionamiento organizativo.

c) Variables Finales: Dependen de la interrelación entre las dos categorías de variables mencionadas anteriormente y reflejan los resultados finales en términos de productividad, ganancias y pérdidas. Estas variables finales proporcionan una visión integral de cómo las acciones y dinámicas internas influyen en los logros tangibles de la organización.

2.2.5.2 Según la personalidad de los miembros de la organización.

Bordas (2016) cita a Likert (1969) quien expuso dos tipos de clima organizacional o sistemas y dos subdivisiones.

a) Clima de tipo autoritario.

- **Sistema I–Autoritarismo explotador:** Se caracteriza porque la dirección carece de confianza en sus colaboradores. La alta dirección impone a la organización las decisiones. El miedo es un factor dominante en los trabajadores las recompensas o

reconocimiento son poco frecuentes. Este tipo de clima tiene un ambiente aparentemente estable, la comunicación no existe, de la dirección a los colaboradores.

- **Sistema II–Autoritarismo paternalista:** La confianza de la dirección es blanda con sus empleados. La toma de decisiones se da en la cima. Usan como medio de motivación las recompensas o castigos. Este tipo de clima, usa las necesidades a favor de la dirección, sin embargo, se percibe un ambiente tenso.

b) Clima de tipo participativo.

- **Sistema III–Consultivo:** Se da cuando la dirección que crece en un sentido participativo basado en la confianza a sus empleados. La toma de decisiones se da en la dirección, a veces se permite participar a los subordinados. La comunicación es de tipo descendente y como en casos anteriores las recompensas y castigos se dan como factores motivacionales. Goza de una administración dinámica.

- **Sistema IV–Participación en grupo:** La dirección tiene plena confianza en sus empleados. La toma de decisiones se da de forma consultiva en todos los niveles. La comunicación es más bien de forma lateral. La definición de objetivos se trabaja junto a la participación e implicación, la relación entre los superiores y subordinados es amical y de confianza. Likert (1969) hizo énfasis en el sistema IV, ya que este tipo de administración permite una mayor productividad, establece buenas relaciones y se refleja en la rentabilidad.

2.2.5.3 Según el tipo de liderazgo.

Por su parte, Litwin & Stringer (1968) exponen diferencias de estilos de liderazgo en diferentes organizaciones, es así que podemos observar 3 tipos de climas:

- **Clima de afiliación**, con un líder democrático, incita y estimula el sentimiento de afiliación.
- **Clima de poder**, con un líder autocrático, incita y estimula la necesidad de poder.
- **Clima de logro**, líder con un estilo dirigida a la obtención de logros.

2.2.6 Perspectivas del clima laboral.

Las teorías con mayor incidencia en el estudio del clima organizacional definen tres perspectivas (Bordas, 2016)

- **Desde la perspectiva realista**, se caracteriza a el clima como atributo de carácter neutro e independiente de las percepciones de sus miembros.
- **Desde la perspectiva fenomenológica**, el clima es una característica propia de las acentuando así aspectos individuales y subjetivos.
- **Desde la perspectiva interaccionista**, se trata de integrar los dos enfoques anteriores, ya que el clima es la interacción de características objetivas y de las percepciones de sus miembros, a esta interacción la podemos definir como; objetivos y subjetivos.

2.2.7 Nivel analítico y descriptivo del clima laboral.

Chiang et al (2008) Afirma que el nivel del clima hace referencia a la percepción individual de un miembro en la organización, identificando a una micro, medio y macro escala del contexto organizacional. Esto con el fin de comprender y analizar de manera objetiva el clima laboral.

2.2.8 Interacción entre el individuo y la organización

Como sostiene, Chiavenato (2017) Menciona que la organización tiene un sistema social, basado en una filosofía que dice; el ser humano goza de aptitudes para ser productivo, pero al mismo tiempo ser inactivas si el ambiente es restrictivo y hostil, se puede afirmar también que una organización es competente para satisfacer a los individuos de una organización, por medio de la expansión y satisfacción a través de realización personal al cumplir los objetivos de la organización.

2.2.9 Incrementar el valor del Capital Humano

Chiavenato (2011) Menciona que el capital humano de la organización tiene valía en la medida que influya en las acciones y destinos de la organización. es así que tenemos cuatro factores:

- **Autoridad:** Permite a las personas tomar decisiones independientes sobre acciones y recursos. El líder delega la autoridad a las personas, esto les permite aprender y dominar sus funciones en el trabajo. Este proceso se define como autonomía.
- **Información:** El acceso a la información crea condiciones para la difusión de la información, es útil y productiva, pero sobre todo oportuna. Esto facilita la toma de decisiones.
- **Recompensa:** Se sabe que los motivadores más eficientes es el reconocimiento por el trabajo bien hecho. Esto tiene el fin de reforzar positivamente el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización.
- **Competencia:** La competencia ayuda a la creación y desarrollo de los talentos en la organización, pues ayuda a definir competencias y lograr objetivos propios del colaborador.

2.2.10 Dimensiones:

Para definir el clima laboral se ha tomado en cuenta la temporalidad y contexto según lo propuesto en cada teoría y autor, para (Bordas, 2016) Considera ocho dimensiones y las plantea de la siguiente manera:

2.2.10.1 Autonomía.

Bordas (2016) Refiere que: Es el nivel de los miembros de una organización para tomar decisiones y solucionar problemas, sin la supervisión de sus superiores, es también el grado en que se alienta a los empleados para practicar la autosuficiencia e iniciativas. (p. 6)

Para, Black, et al (2006) Definen como “el grado en que un puesto de trabajo ofrece amplias libertad, independencia y discreción al individuo

para programar las actividades y determinar los procedimientos que se utilizarán para llevarlas a cabo” (p. 463)

Los indicadores considerados son:

a) **Toma de decisiones.** Gallardo (2012) Afirma que: En la administración la toma de decisiones es igual a la solución de problemas empresariales. Las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas se dan en el análisis de problemas, la búsqueda y evaluación de opciones y la decisión final idónea.

Para Robbins & Judge (2017) Es la elección de dos o más alternativas que tienen que realizar los integrantes de la organización es la acción propia de la toma de decisiones. Este proceso es parte de toda organización y es la reacción a una circunstancia imprevista o problema, formulándose de esta manera múltiples soluciones.

b) **Solución de problemas.** Se desarrolla cuando una persona desea identificar o descubrir soluciones y respuestas para un problema en particular. También llamado proceso cognitivo-afectivo-conductual. Según, Stephen & Coulter (2018) La solución de problemas es el grado de predisposición para solucionar problemas a través de la toma de decisiones en bien de la organización sin priorizar intereses de índole personal.

c) **Autosuficiencia.** Según, Chiavenato (2011). Es la capacidad de las personas que por mérito propio obtienen los recursos necesarios para vivir y de la misma forma proveer y producir sus propios instrumentos para la debida transformación de dichos recursos. Siendo así, ser autosuficiente se define como la autogestión de los recursos y las herramientas como propios.

2.2.10.2 ⁵ Cooperación y apoyo.

Es el grado de percepción de los miembros de la organización donde se mantiene el compañerismo, cordialidad y apoyo para el desarrollo de la organización. (Bordas, 2016)

Los indicadores considerados en este indicador son el compañerismo y la cordialidad.

- a) **Compañerismo.** Se define como la armonía y buena correspondencia entre compañeros. Para Dessler & Varela (2011). El compañerismo pondera a todos los miembros de la organización a compartir una filosofía que comparta la idea de un conjunto de “nosotros”, de esta manera desarrollan valores y la cooperación honesta entre todos.
- b) **Cordialidad.** Para Bermejo (2010) “la cordialidad, viene de corazón. Aquel que tiene virtud para confortar, animar y fortalecer el corazón. Quien es afectuoso, tierno, sincero, benévolo, cariñoso, puro, franco”.

2.2.10.3 Reconocimiento:

Es la percepción y grado en que los miembros de la organización son reconocidos por su adecuado trabajo y contribución a la organización. (Bordas, 2016)

Los indicadores considerados para la situación problemática son; la percepción del reconocimiento de la organización y su contribución a la organización.

- a) **Percepción del reconocimiento de la organización.** Según, ConexiónEsan (2015) Existen dos formas de reconocimiento que se pueden dar: informal y formal. El reconocimiento informal es aquella práctica que parte de los jefes, sin planificación previa. Es por ejemplo el agradecimiento espontáneo. El segundo, es el formal, este a diferencia del primero es estructurado y planificado, reconocer

logros en los trabajadores y el logro de objetivos tangibles. Consecuentemente refuerza valores y comportamientos de la cultura organizacional de la empresa.

- b) **Contribución a la organización.** Según, Crisanchó (2015) Es el nivel de compromiso de los colaboradores hacia la organización, es clave para mejorar la productividad y obtener mayor competitividad dentro del mercado. Cuando surge insatisfacción entre los colaboradores resulta tedioso cumplir con los objetivos estratégicos que ha definido la compañía. El compromiso que los colaboradores tienen con la organización se define como la conexión que existe entre ambas. Un empleado que desarrolla conexión está dispuesto a dar su mejor esfuerzo para aportar al éxito de la empresa.

2.2.10.4 Organización y estructura:

Bordas (2016) Es el grado de percepción que los miembros de la organización tienen de los procesos de trabajo, si están organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas limitaciones funcionales o formulismos burocráticos". (p. 6)

Igualmente, Chiavenato (2011) Señala que depende del entorno, la tecnología, la estrategia y el tamaño de la organización, varía la forma y diseño organizacional para diseñar la estructura de la organización más adecuada.

Los indicadores considerados para la situación problemática son la burocracia y la gestión por procesos.

- a) **Burocracia.** Según, RAE (2023) Es la de inadecuada administración que causa papeleo, como la rigidez y las formalidades sin criterio.
- b) **Gestión por procesos.** Para Amat (1992) Menciona lo siguiente: La gestión de procesos es de vital importancia en una empresa, es también reconocida como una de las funciones más importantes que

se llevan a cabo, por medio de múltiples métodos se puede obtener el orden.

2.2.10.5 Innovación:

Bordas (2016) Refiere: “Es el grado de percepción que existe de la receptividad por parte de los miembros de la organización para expresar e implantar ideas, métodos y procedimientos, en otras palabras, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone”.

Los indicadores considerados previa observación de la situación problemática son la creatividad y gestión de riesgos.

- a) **Creatividad.** Para. Esquivas (2001) La creatividad de un individuo y la capacidad de crear cosas nuevas, valiosas y novedosas.
- b) **Gestión de riesgos.** Según Etecé (2021) Se destaca que la gestión del riesgo implica la adopción de un enfoque que se concentra en reconocer y gestionar las posibles amenazas asociadas a una organización o proyecto, con el propósito de posteriormente establecer estrategias apropiadas. Este proceso se considera fundamental dentro del ámbito de la gestión estratégica.

2.2.10.6 Transparencia y equidad:

Bordas (2016) Es el grado de percepción de los miembros de la organización sobre las prácticas y políticas organizacionales, si son claras, equitativas o no arbitrarias, respecto a la valoración del desempeño y oportunidades de promoción. (p. 36)

- a) **Políticas organizacionales.** Medina (2012) Es la norma que debe ser difundida, comprendida y considerada por los miembros de la organización, donde se contemplan las normas y responsabilidades.
- b) **Oportunidades de promoción.** Es la mejora de la posición laboral de un trabajador en la jerarquía de la empresa. Implica más responsabilidad respecto al cargo de la anterior posición sin embargo muchas veces no se contempla un aumento salarial.

Por ejemplo, para definir las oportunidades de promoción se debe tener en cuenta la equidad como un indicador para que se cumpla esta condición. Según Chiavenato (2011) mediante esta teoría nos explica que la justicia esta percibida por los integrantes de la organización en la delegación y asignación de recompensas. Por tanto, existe una comparación y debe resultar igual para cumplir la equidad; si la comparación se percibe desigual, se experimenta un estado de tensión negativa.

2.2.10.7 Motivación:

Bordas (2016). Es el grado de percepción de los miembros de la organización, hace énfasis en el buen desempeño y promueve la producción, resalta la implicación y compromiso con la actividad a realizar. Para Robbins & DeCenzo (2002) Las personas tienen voluntad para realizar una tarea que implica esfuerzo a fin de conseguir metas propuestas por una necesidad personal. La medida de intensidad varía según el grado de motivación, y debe ser canalizado para obtener mejores resultados. Se consideran dos indicadores.

- a) **Desempeño.** Según “Ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio.” (RAE, 2023)
- b) **Compromiso.** “Obligación contraída por alguien respecto a algo”. (RAE, 2023)

2.2.10.8 Liderazgo:

“Es la percepción de los miembros de la organización sobre la dirección y líderes, comportamiento, así como el tipo de relación con el resto de los empleados” (Bordas, 2016)

Desde el punto de visto de Chiavenato (2017). El liderazgo es un efecto social que ocurre dentro de la organización, debido a su psicología tiene influencia en el comportamiento de las personas por medio de conceptos afines y asociados al poder y autoridad para el logro de objetivos.

Los indicadores considerados son la percepción del liderazgo y la relación entre jefe y trabajadores.

a) **Percepción del liderazgo.** Según Reyes & Barraza (2015) Las clasificaciones del liderazgo son diversas, cada una identifica los tipos y estilos de liderazgo que se dan en diferentes ámbitos, tenemos por ejemplo a (Lewin, 1936) quien destaca tres estilos de ejercicio de liderazgo:

- El liderazgo autoritario, el poder para la toma de decisiones se concentra en el líder. Es una práctica unidireccional, los seguidores obedecen las directrices del líder.
- El liderazgo democrático. Se basa en la participación de los miembros y su colaboración.
- El liderazgo “laissez faire”. El líder no ejerce su función, no asume su responsabilidad y deja al grupo sus funciones.

b) **Relación entre jefe y trabajadores.** Un ambiente sano y amigable influye en el buen rendimiento del trabajo, diversos estudios demostraron que una buena relación influye en el rendimiento: el apoyo y cooperación entre los miembros de la organización se reflejan en el desarrollo de sus tareas. (Las Americas, 2022)

12 2.3 Marco Conceptual.

2.3.1 Gestión.

Se trata del procedimiento que, a través de la planificación, organización, ejecución y control de los recursos, busca optimizar su utilización con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por una institución (Quiroga, 2020)

2.3.2 Entorno Físico.

Engloba todos los aspectos posibles, desde la disposición del estacionamiento a la salida de la fábrica hasta la ubicación y diseño del edificio (Gallardo, 2012)

2.3.3 Habilidad.

Hace referencia a la capacidad de una persona para llevar a cabo de manera adecuada una acción o tarea, abarcando tanto habilidades cognitivas y procesos como características emocionales y de personalidad (Amat, 1992)

2.3.4 Burocracia.

Se define como una "administración ineficiente que genera excesivo papeleo, caracterizada por rigidez y formalidades innecesarias" (RAE, 2023)

2.3.5 Colaboración.

Representa el nivel de percepción entre los miembros de una organización, donde se fomenta la camaradería, la cordialidad y el apoyo para el desarrollo efectivo de la entidad (Bordas, 2016)

2.3.6 Compromiso.

Se define como la creencia en los objetivos y valores de la organización, la aceptación de los mismos, la disposición para realizar un esfuerzo significativo en beneficio de la organización y, en última instancia, el deseo de permanecer como miembro de la misma (Rubio, 2016)

2.3.7 Entidad pública.

Tiene como fin administrar los recursos del gobierno nacional y aquellas percepciones tributarias y no tributarias, las entidades públicas tienen como principio la autonomía, ejercen honestidad dentro de la entidad de la misma forma sus miembros, el compromiso se comparte con la institución y usuarios, debe existir profesionalismo que se caracterice por su desempeño con ética y técnica, vocación de servicio, y trabajo en equipo priorizando los resultados colectivos sobre los propios. (Miro, 2018).

El diario GESTION en el 2017 indico "Que la autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), que el estado contrata 1.5 millones de trabajadores en 15 regímenes laborales, y respecto a los CAS indica que el número de contratados se acrecentó a una tasa anual de 8% hasta el 2016 y actualmente representan al 22% del empleo público sujeto a un régimen laboral.

2.3.8 Empatía.

Indica que, a pesar de existir diversas definiciones acerca de la empatía y la falta de consenso en cuanto a su concepto exacto, se puede afirmar que la empatía se define como la disposición que controla el nivel de conexión emocional con la persona a la que se busca comprender y ayudar en su padecimiento (Bordas, 2016).

2.3.9 Estrategia.

El término "estrategia" ha sido objeto de diversas definiciones, indicando la ausencia de un consenso universal sobre su significado preciso. Según distintos autores (Ronda, 2002)

2.3.10 Gestión de riesgos.

Se refiere al desarrollo de un enfoque focalizado en la identificación y manejo de las amenazas asociadas a una organización o proyecto, con el propósito de luego establecer estrategias adecuadas (Etecé, 2021).

2.3.11 Política.

Se define como la orientación o directriz que dirige ⁷³ la actuación de una persona o entidad en un tema o ámbito específico con implicaciones legales (Miro, 2018).

2.3.12 Percepción

Las clasificaciones del liderazgo son diversas, cada una identifica los tipos y estilos de liderazgo que se dan en diferentes ámbitos. (Reyes & Barraza, 2015)

2.3.13 Políticas organizacionales.

⁴⁹ Es la norma que debe ser difundida, comprendida y considerada por los miembros de la organización, que se contemplan las normas y responsabilidades. (Medina, 2012)

2.3.14 Productividad

La labor con un propósito adquiere significado y relevancia cuando identificamos las áreas en las que podemos mejorar y comprendemos la necesidad de perfeccionarnos. Este reconocimiento nos impulsa a buscar retroalimentación o comentarios, sirviendo como una fuente de motivación para nuestro crecimiento (Dessler & Varela, 2011)

2.3.15 Reconocimiento: ²³

Es la percepción y grado en que los miembros de la organización son reconocidos por su adecuado trabajo y contribución a la organización (Bordas, 2016)

¹ 2.4 Variable de Estudio

2.4.1 Variable

- a) Clima laboral

4 **2.4.2 Conceptualización de la variable.**
 Tabla 1:
 Conceptualización de la variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
11 Clima Laboral	El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros, y consecuentemente al desempeño de la organización. (Bordas, 2016)	Según, (Bordas, 2016) define las dimensiones del clima laboral en 08 dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía. • Cooperación y apoyo. • Reconocimiento. • Organización y estructura. • Innovación. • Transparencia y equidad. • Motivación. • Liderazgo. 	3 Autonomía: Es el grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores, es también el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes a tomar iniciativas propias (Bordas, 2016)	6 Toma de decisiones. Solución de problemas. Autosuficiencia.
			Cooperación y apoyo: Es el grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización (Bordas, 2016)	Compañerismo. Cordialidad.
			Reconocimiento: El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización. (Bordas, 2016)	Percepción del reconocimiento de la organización. Compromiso con la organización.
			Organización y estructura: Es el grado en que los miembros de la organización perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formalismos burocráticos (Bordas, 2016)	Burocracia. Gestión por procesos.
			Innovación: Es el grado en que los miembros de la organización perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el	Creatividad. Gestión de riesgos.

8 cambio, aceptando los riesgos que supone. (Bordas, 2016)

Transparencia y equidad: Es el grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción (Bordas, 2016)

Políticas organizacionales.
Oportunidades de promoción.

Motivación: Es el grado en que los miembros perciben que la organización pone énfasis en motivar el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada (Bordas, 2016)

Desempeño.
Compromiso.

Liderazgo: Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados (Bordas, 2016)

Percepción del liderazgo.
Relación entre jefe y trabajadores.

Fuente: Elaboración propia

BORRADOR

2.4.3 Operacionalización de variables

Tabla 2:
Operacionalización de variable.

Variable	Dimensiones	Indicadores
Clima laboral	Autonomía	Toma de decisiones
		Solución de problemas
		Autosuficiencia
	Cooperación y apoyo	Compañerismo
		Cordialidad
	Reconocimiento	Percepción del reconocimiento de la organización
		Contribución a la organización
	Organización y estructura	Burocracia
		Gestión por procesos
		Creatividad
Gestión de riesgos		
Políticas organizacionales		
Transparencia y equidad	Oportunidades de promoción	
	Desempeño	
Motivación	Compromiso	
	Liderazgo	Percepción del liderazgo
		Relación entre jefe y trabajadores

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III⁶

METODOLÓGIA.

3.1 Enfoque de investigación.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, pues se recopilieron datos numéricos y efectuó un análisis estadístico para el estudio de la variable. El estudio siguió un proceso ordenado y estructurado, esto nos da la fiabilidad de la validez y confiabilidad de lo alcanzado en los resultados para lo cual hará uso de la estadística (Hernandez & Mendoza, 2018)

3.2 Alcance de la Investigación.⁶

La investigación comprenderá el alcance descriptivo según Carrasco (2019) Este alcance partirá de realizar una descripción minuciosa de la variable, tomando en cuenta las dimensiones correspondientes que permitirán determinar cómo se encuentran dentro de su ámbito de estudio; por lo mismo en la investigación se tratara de describir la variable clima laboral, donde se analizara las dimensiones como autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo.¹⁰

3.3 Diseño de la Investigación.⁶⁶

El diseño del estudio será un diseño no experimental, donde la variable no sufrirá ningún tipo de modificación o cambio en el proceso de recolección de datos (Hernandez & Mendoza, 2018). Respecto a la investigación los datos serán recabados a través de una encuesta en la cual se recolectará solo percepciones de los trabajadores administrativos de la prefectura del Cusco.

3.4 Población y Muestra de la Investigación⁴⁶

3.4.1 Población:

La población de estudio está conformada por el total de colaboradores de las áreas administrativas de la Prefectura del Cusco- 2023. Siendo un total de 38, los mismos que se registran en planillas.

3.5.1 Muestra:

La muestra es censal – no probabilística, ya que está conformada por el 100% de la población. No será necesario calcular la muestra ya que se trabajará con el 100 % de la población.

3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnica

En este estudio, se empleará la técnica de encuesta como enfoque para recopilar información. Mediante este procedimiento, se utilizará un cuestionario diseñado previamente para obtener datos sin alterar el entorno ni el fenómeno objeto de estudio, y los resultados se presentarán en forma de gráficos, tablas o informes escritos.

3.5.2 Instrumentos

Como medio para la recolección de datos, se utilizará el cuestionario, que consiste en un documento compuesto por un conjunto de preguntas redactadas de manera coherente y organizada. El propósito de estas preguntas es proporcionar toda la información necesaria a través de las respuestas recabadas.

3.5.3 Procesamiento de datos

Para la presente investigación una vez obtenida las encuestas aplicadas a los trabajadores administrativos de la prefectura del Cusco, se procesarán los datos al Excel para depurar datos y luego se pasará al programa estadístico SPSS para que saque los resultados descriptivos según nuestros objetivos de investigación.

⁹
CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.

4.1.1 Presentación del instrumento.

Para determinar cómo es el Clima Laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023, se encuestó a 38 administrativos, en el que se consideró 17 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3:
Distribución de los ítems del cuestionario.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Clima laboral	Autonomía	Toma de decisiones	1
		Solución de problemas	2
		Autosuficiencia	3
	Cooperación y apoyo	Compañerismo	4
		Cordialidad	5
	Reconocimiento	Percepción del reconocimiento de la organización	6
		Contribución a la organización	7
	Organización y estructura	Burocracia	8
		Gestión por procesos	9
	Innovación	Creatividad	10
		Gestión de riesgos	11
	Transparencia y equidad	Políticas organizacionales	12
		Oportunidades de promoción	13
	Motivación	Desempeño	14
		Compromiso	15
	Liderazgo	Percepción del liderazgo	16
		Relación entre jefe y trabajadores	17

² Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 4:
Descripción de la baremación y escala de interpretación.

Promedio	Escala de interpretación
1,00-1,80	Muy malo
1,81-2,60	Malo
2,61-3,40	Regular
3,41-4,20	Bueno
4,21-5,00	Muy bueno

¹ **4.1.2 Fiabilidad del instrumento.**

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado para ⁷ determinar cómo es el Clima Laboral desde la percepción del personal administrativo ² de la prefectura del Cusco- 2023. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8 entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8 entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 5:
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.856	17

² Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.856 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2 Resultados de las ⁷ dimensiones de la variable clima laboral.

Para ⁷ determinar cómo es el clima laboral desde ¹⁰ la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023, se determina las dimensiones: Autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo. ¹ Los resultados se presentan a continuación:

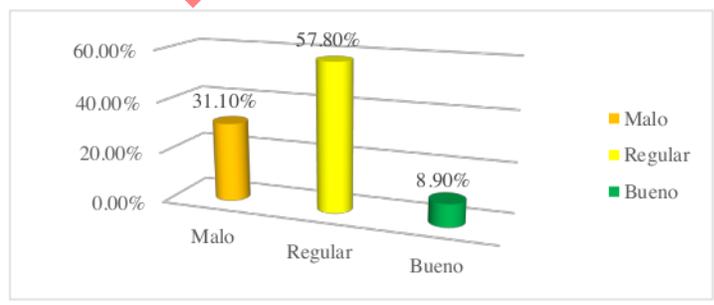
4.2.1 Autonomía

Determinar cómo es la autonomía desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

Tabla 6:
Dimensión autonomía

	f	%
Muy malo	0	0
Malo	3	31,1
Regular	27	57,8
Bueno	8	8,9
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 1:
Dimensión autonomía.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto a la dimensión autonomía, que el 57.8% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 31.1% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 8.9% del personal administrativo la perciben como bueno.

Según los resultados obtenidos, el personal administrativo considera aún se debe de mejorar el aspecto de la ⁷⁸ toma de decisiones, solución de problemas o se debe de mejorar la autosuficiencia.

4.2.1.1 Resultados de los indicadores de la dimensión autonomía

a) Toma de decisiones

Tabla 7:
Toma de decisiones

	f	%
Muy malo	2	5,3
Malo	1	2,6
Regular	21	55,3
Bueno	14	36,8
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 2:
Toma de decisiones



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador toma de decisiones, que el 55.3% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 36.8% del personal administrativo la perciben como bueno, el 5.3% del personal administrativo la perciben como muy malo y solo el 2.6% del personal administrativo lo percibe como malo.

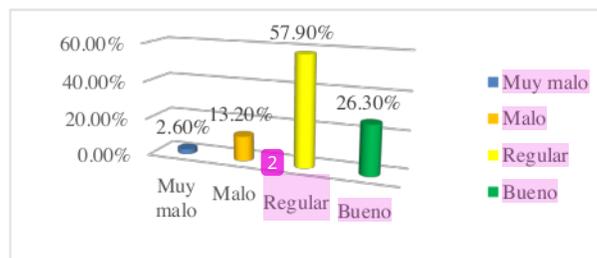
79 Implica que el proceso de toma de decisiones sigue un curso de alguna manera predefinido y consistente. Esto sugiere que las autoridades locales siguen procedimientos establecidos y normativas en la gestión administrativa, garantizando una cierta estabilidad y predictibilidad en las decisiones tomadas a nivel de la prefectura.

b) Solución de problemas

Tabla 8:
 Solución de problemas

	f	%
Muy malo	1	2,6
Malo	5	13,2
Regular	22	57,9
Bueno	10	26,3
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 3:
 Solución de problemas



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador solución de problemas, que el 57.9% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 26.3% del personal administrativo la perciben como bueno, el 13.2% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 2.6% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

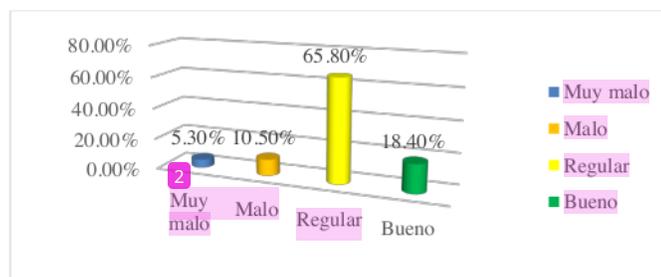
Indica que la entidad cuenta de alguna manera con un enfoque sistemático y consistente para abordar desafíos y resolver situaciones problemáticas. Esto sugiere que si se tienen procesos establecidos, protocolos y una capacidad algunas veces para manejar y superar obstáculos en la gestión administrativa de la prefectura.

c) Autosuficiencia

Tabla 9:
Autosuficiencia

	f	%
Muy malo	2	5,3
Malo	4	10,5
Regular	25	65,8
Bueno	7	18,4
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 4:
Autosuficiencia



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador autosuficiencia, que el 65.8% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 18.4% del personal administrativo la perciben como bueno, el 10.5% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 5.3% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

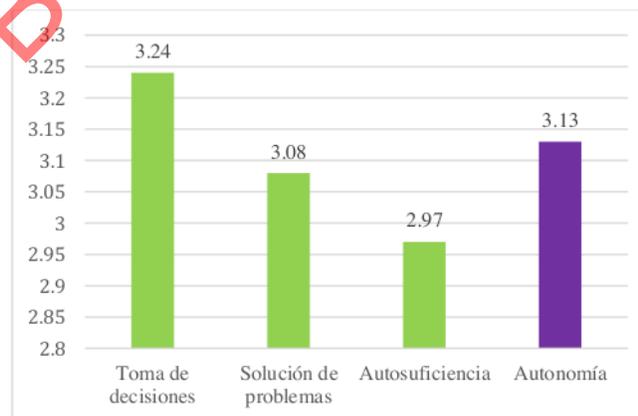
Indica que la entidad no está alcanzando un nivel óptimo de independencia y eficiencia en sus operaciones. Puede señalar dependencia de recursos externos o una falta de capacidad interna para satisfacer sus necesidades.

4.2.1.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión autonomía

Tabla 10:
 Promedios de los indicadores de la dimensión autonomía

	Promedio	Interpretación
Toma de decisiones	3.24	Regular
Solución de problemas	3.08	Regular
Autosuficiencia	2.97	Regular
Autonomía	3.13	Regular

Figura 5:
 Promedios de los indicadores de la dimensión autonomía



Interpretación y análisis:

En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión autonomía, en cuanto al indicador toma de decisiones tiene un promedio de 3.24 que se interpreta como regular, el indicador solución de problemas tiene un promedio de 3.08 que se interpreta como regular, el indicador autosuficiencia tiene un promedio de 2.97 que se interpreta como regular. Por último, la dimensión autonomía tiene un promedio de 3.13 que se interpreta como regular.

Indica que existe un equilibrio aceptable entre la delegación de responsabilidades y el control centralizado. Esto sugiere que los trabajadores tienen un grado moderado de independencia en la toma de decisiones, pero aún operan dentro de ciertos límites establecidos por la estructura organizativa.

4.2.2 Cooperación y apoyo.

Determinar cómo es la cooperación y apoyo desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

Tabla 11:
Dimensión cooperación y apoyo

	f	%
Muy malo	2	5,3
Malo	9	23,7
Regular	10	26,3
Bueno	17	44,7
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 6:
 Dimensión cooperación y apoyo



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto a la dimensión cooperación y apoyo, que el 44.7% del personal administrativo la perciben como bueno, mientras que el 26.3% del personal administrativo la perciben como regular, el 23.7% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 5.3% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

Indica que no hay deficiencias en la colaboración y respaldo entre diferentes áreas o actores dentro de la entidad. Esta situación puede resultar por la aplicación de sinergia y coordinación, influyendo positivamente en la eficacia de las operaciones.

4.2.2.1 Resultados de los indicadores de la dimensión cooperación y apoyo.

a) Compañerismo

Tabla 12:
 Compañerismo

	f	%
Muy malo	2	5,3
Malo	7	18,4
Regular	20	52,6
Bueno	9	23,7
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 7:
Compañerismo.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador compañerismo, que el 52.6% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 23.7% del personal administrativo la perciben como bueno, el 18.4% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 5.3% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

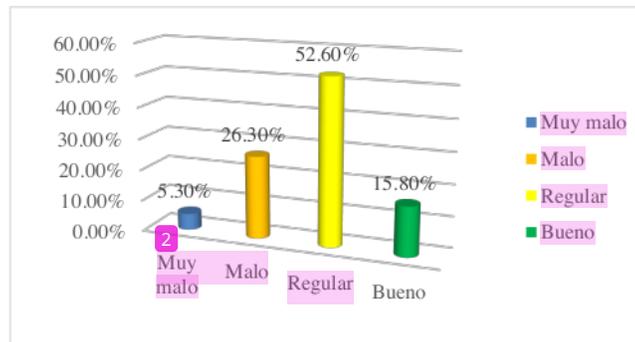
Indica que existe una falta de cohesión y apoyo entre los miembros del equipo. Esto afecta negativamente el ambiente laboral y la eficiencia en la gestión administrativa.

b) Cordialidad

Tabla 13:
Cordialidad.

	f	%
Muy malo	2	5,3
Malo	10	26,3
Regular	20	52,6
Bueno	6	15,8
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 8:
Cordialidad.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador cordialidad, que el 52.6% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 26.3% del personal administrativo la perciben como malo, el 15.8% del personal administrativo la perciben como bueno y solo el 5.3% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

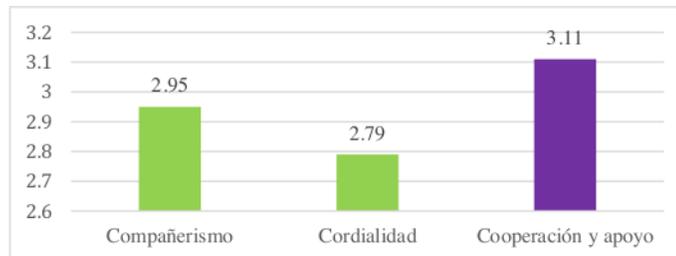
Indica que las relaciones interpersonales y el trato entre los miembros del equipo carece de amabilidad y consideración lo cual afecta las relaciones entre los compañeros de trabajo.

4.2.2.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión cooperación y apoyo.

Tabla 14:
Promedios de los indicadores de la dimensión cooperación y apoyo

	Promedio	Interpretación
Compañerismo	2.95	Regular
Cordialidad	2.79	Regular
Cooperación y apoyo	3.11	Regular

Figura 9:
 Promedios de los indicadores de la dimensión cooperación y apoyo.



Interpretación y análisis:

En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión cooperación y apoyo, en cuanto al indicador compañerismo tiene un promedio de 2.95 que se interpreta como regular y el indicador cordialidad tiene un promedio de 2.79 que se interpreta como regular. Por último, la dimensión cooperación y apoyo tiene un promedio de 3.11 que se interpreta como regular.

Indica que existen esfuerzos colaborativos, hay margen para mejorar la sinergia entre los diferentes sectores. Puede indicar que la comunicación interdepartamental podría fortalecerse, afectando la eficacia general de la organización. Para mejorar, se podría enfocar en iniciativas que fomenten la colaboración, como programas de trabajo en equipo, entrenamiento en habilidades de comunicación y la creación de un ambiente que promueva el apoyo mutuo en la prefectura.

4.2.3 Reconocimiento.

Determinar cómo es el reconocimiento desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

Tabla 15:
 Dimensión reconocimiento.

	F	%
Muy malo	1	2,6
Malo	7	18,4
Regular	12	31,6

Bueno	18	47,4
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 10:
 Dimensión reconocimiento.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto a la dimensión reconocimiento, que el 47.4% del personal administrativo la perciben como bueno, mientras que el 31.6% del personal administrativo la perciben como regular, el 18.4% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 2.6% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

Indica que la entidad posee prácticas efectivas para valorar y recompensar el desempeño de sus miembros. Esta situación incide en la motivación y la satisfacción laboral, mejorando el compromiso del personal.

4.2.3.1 Resultados de los indicadores de la dimensión reconocimiento.

a) Percepción del reconocimiento de la organización

Tabla 16:
 Percepción del reconocimiento de la organización

	f	%
Muy malo	2	5,3
Malo	7	18,4
Regular	20	52,6

Bueno	9	23,7
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 11:
 Percepción del reconocimiento de la organización.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador percepción del reconocimiento de la organización, que el 52.6% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 23.7% del personal administrativo la perciben como bueno, el 18.4% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 5.3% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

Indica que la entidad no está destacando ni recompensando adecuadamente los logros y contribuciones de sus miembros. Esta falta de reconocimiento afecta la moral y la motivación del personal, disminuyendo el compromiso general.

b) Contribución a la organización

Tabla 17:
 Contribución a la organización.

	f	%
Muy malo	2	5,3

Malo	10	26,3
Regular	20	52,6
Bueno	6	15,8
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 12:
 Contribución a la organización.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador contribución a la organización, que el 52,6% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 26,3% del personal administrativo la perciben como malo, el 15,8% del personal administrativo la perciben como bueno y solo el 5,3% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

Indica que los miembros del equipo pueden no estar aportando de manera efectiva al logro de los objetivos organizativos. Esta situación está derivando en una baja eficiencia y productividad.

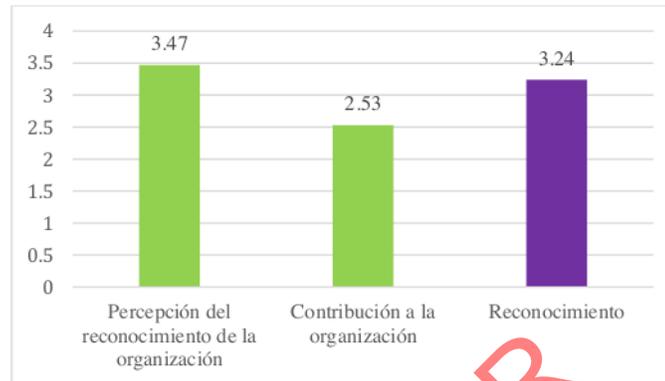
4.2.3.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión reconocimiento.

Tabla 18:
 Promedios de los indicadores de la dimensión reconocimiento.

	Promedio	Interpretación
Percepción del reconocimiento de la organización	3,47	Bueno

Contribución a la organización	2.53	Malo
Reconocimiento	3.24	Regular

Figura 13:
 Promedios de los indicadores de la dimensión reconocimiento.



Interpretación y análisis:

En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión reconocimiento, en cuanto al indicador percepción del reconocimiento de la organización tiene un promedio de 3.47 que se interpreta como bueno y el indicador contribución a la organización tiene un promedio de 2.53 que se interpreta como malo. Por último, la dimensión reconocimiento tiene un promedio de 3.24 que se interpreta como regular.

Indica que, aunque se valora el reconocimiento, podría haber oportunidades para mejorar la apreciación y recompensa a los logros individuales y de equipo. Puede sugerir que los programas de reconocimiento no son consistentes o que la comunicación de los éxitos no se realiza de manera efectiva.

4.2.4 Organización y estructura ¹²

Determinar cómo es la organización y estructura desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

Tabla 19:
 Dimensión organización y estructura.

	f	%
Muy malo	1	2,6
Malo	4	10,5
Regular	21	55,3
Bueno	12	31,6
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 14:
 Dimensión organización y estructura.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto a la dimensión organización y estructura, que el 55.3% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 31.6% del personal administrativo la perciben como bueno, el 10.5% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 2.6% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

Indica que la entidad enfrenta desafíos en la gestión eficiente de sus recursos y procesos. Puede haber falta de claridad en roles y responsabilidades, así como deficiencias en la coordinación entre diferentes áreas.

1 4.2.4.1 Resultados de los indicadores de la dimensión organización y estructura

a) Burocracia

Tabla 20:
Burocracia.

	f	%
Muy malo	1	2,6
Malo	6	15,8
Regular	16	42,1
Bueno	15	39,5
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 15:
Burocracia



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador burocracia, que el 42.1% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 39.5% del personal administrativo la perciben como bueno, el 15.8% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 2.6% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

La entidad enfrenta problemas en términos de procesos administrativos excesivamente complejos, redundantes o ineficientes. Esta situación puede dar lugar a demoras, falta de agilidad y frustración entre los miembros del equipo.

b) Gestión por procesos

Tabla 21:
Gestión por procesos.

	f	%
Muy malo	1	2,6
Malo	2	5,3
Regular	22	57,9
Bueno	13	34,2
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 16:
Gestión por procesos.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador gestión por procesos, que el 57.9% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 34.2% del personal administrativo la perciben como bueno, el 5.3% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 2.6% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

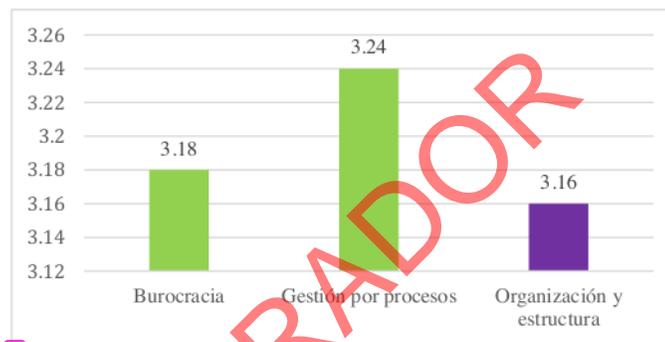
Indica que la entidad enfrenta dificultades en la estructuración y optimización de sus flujos de trabajo. Puede haber falta de claridad en la definición de procesos, lo que afecta la eficiencia y calidad de las operaciones.

4.2.4.2 Comparación de promedios ¹ de los indicadores de la dimensión organización y estructura.

Tabla 22:
Promedios de los indicadores de la dimensión organización y estructura

	Promedio	Interpretación
Burocracia	3.18	Regular
Gestión por procesos	3.24	Regular
Organización y estructura	3.16	Regular

Figura 17:
Promedios de los indicadores de la dimensión organización y estructura



² Interpretación y análisis:

En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión organización y estructura, en cuanto al indicador burocracia tiene un promedio de 3.18 que se interpreta como regular y el indicador gestión de procesos tiene un promedio de 3.24 que se interpreta como regular. Por último, la dimensión organización y estructura tiene un promedio de 3.16 que se interpreta como regular.

Indica que, existen ciertas áreas de mejora en la gestión de recursos y procesos. Puede indicar que la estructura organizativa podría beneficiarse de ajustes para mejorar la eficiencia y la claridad de roles.

4.2.5 Innovación

Determinar cómo es la innovación desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

Tabla 23:
 Dimensión innovación.

	f	%
Muy malo	3	7,9
Malo	0	0
Regular	29	76,3
Bueno	6	15,8
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 18:
 Dimensión innovación.



Interpretación y análisis

Se puede observar los resultados respecto a la dimensión innovación, que el 76.3% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 15.8% del personal administrativo la perciben como bueno y solo el 7.9% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

107

Indica que la entidad enfrenta desafíos en la generación y aplicación de nuevas ideas y enfoques. Puede haber una resistencia al cambio y una falta de iniciativas innovadoras.

4.2.5.1 Resultados de los indicadores de la dimensión innovación.
a) Creatividad

Tabla 24:
Creatividad.

	f	%
Muy malo	1	2,6
Malo	4	10,5
Regular	22	57,9
Bueno	11	28,9
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 19:
Creatividad.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador creatividad, que el 57.9% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 28.9% del personal administrativo la perciben como bueno, el 10.5% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 2.6% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

La entidad enfrenta limitaciones en la generación de ideas novedosas y en la promoción de enfoques innovadores. Puede haber una falta de estímulo para la creatividad y la resolución de problemas de manera original.

b) Gestión de riesgos

Tabla 25:
Gestión de riesgos.

	f	%
Muy malo	2	5,3
Malo	1	2,6
Regular	24	63,2
Bueno	11	28,9
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 20:
Gestión de riesgos.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador gestión de riesgos, que el 63.2% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 28.9% del personal administrativo la perciben como bueno, el 5.3% del personal administrativo la perciben como muy malo y solo el 2.6% del personal administrativo lo percibe como malo.

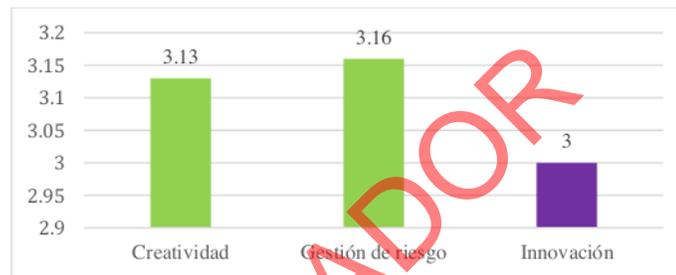
Indica que la entidad enfrenta deficiencias en la identificación, evaluación y mitigación efectiva de riesgos. Puede haber una falta de procesos estructurados y recursos asignados para gestionar adecuadamente las contingencias.

4.2.5.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión innovación.

Tabla 26:
Promedios de los indicadores de la dimensión innovación.

	Promedio	Interpretación
Creatividad	3.13	Regular
Gestión de riesgos	3.16	Regular
Innovación	3.00	Regular

Figura 21:
Promedios de los indicadores de la dimensión innovación.



Interpretación y análisis:

En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión innovación, en cuanto al indicador creatividad tiene un promedio de 3.13 que se interpreta como regular y el indicador gestión de riesgo tiene un promedio de 3.16 que se interpreta como regular. Por último, la dimensión innovación tiene un promedio de 3.00 que se interpreta como regular.

Indica que, aunque se reconocen los esfuerzos innovadores, existe un espacio para impulsar una cultura más proactiva de creatividad y mejora continua. Puede indicar que los procesos para fomentar la innovación necesitan ser fortalecidos y sistematizados.

4.2.6 Transparencia y equidad

Determinar cómo es la transparencia y equidad desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

Tabla 27:
 Dimensión transparencia y equidad.

	f	%
Muy malo	3	7,9
Malo	6	15,8
Regular	16	42,1
Bueno	13	34,2
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 22:
 Dimensión transparencia y equidad



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto a la dimensión transparencia y equidad, que el 42.1% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 34.2% del personal administrativo la perciben como bueno, el 15.8% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 7.9% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

Indica que la entidad puede tener deficiencias en la divulgación de información y en la aplicación imparcial de políticas. Puede haber falta de acceso equitativo a recursos y oportunidades.

1 4.2.6.1 Resultados de los indicadores de la dimensión transparencia y equidad.

a) Políticas organizacionales

Tabla 28:
Políticas organizacionales.

	f	%
Muy malo	1	2,6
Malo	4	10,5
Regular	23	60,5
Bueno	10	26,3
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 23:
Políticas organizacionales.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador políticas organizacionales, que el 60.5% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 26.3% del personal administrativo la perciben como bueno, el 10.5% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 2.6% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

Indica que la entidad puede carecer de políticas claras, consistentes y eficientes. Esto puede resultar en ambigüedades en la toma de decisiones y en la aplicación de normativas internas.

b) Oportunidades de promoción

Tabla 29:
Oportunidades de promoción

	f	%
Muy malo	8	21,1
Malo	7	18,4
Regular	15	39,5
Bueno	8	21,1
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 24:
Oportunidades de promoción



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador oportunidades de promoción, que el 39.5% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 21.1% del personal administrativo la perciben como bueno, el 21.1% del personal administrativo la perciben como muy malo y solo el 18.4% del personal administrativo lo percibe como malo.

La entidad puede enfrentar limitaciones en proporcionar vías de avance y desarrollo profesional para sus trabajadores. Puede haber falta de claridad en los criterios de promoción y oportunidades de crecimiento limitadas.

4.2.6.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión transparencia y equidad.

Tabla 30:
Promedios de los indicadores de la dimensión transparencia y equidad.

	Promedio	Interpretación
Políticas organizacionales	3.11	Regular
Oportunidades de promoción	2.61	Regular
Transparencia y equidad	3.03	Regular

Figura 25:
Promedios de los indicadores de la dimensión transparencia y equidad.



2 Interpretación y análisis:

En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión transparencia y equidad, en cuanto al indicador políticas organizacionales tiene un promedio de 3.11 que se interpreta como regular y el indicador oportunidades de promoción tiene un promedio de 2.61 que se interpreta como regular. Por último, la dimensión transparencia y equidad tiene un promedio de 3.03 que se interpreta como regular.

Indica que, si bien se valora la transparencia y la equidad, existen áreas en las que se pueden realizar mejoras. Puede sugerir que la divulgación de

información y la aplicación de políticas equitativas podrían no ser consistentes en toda la organización.

4.2.7 Motivación.

Determinar cómo es la motivación desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

Tabla 31:
 Dimensión motivación.

	f	%
Muy malo	1	2,6
Malo	3	7,9
Regular	22	57,9
Bueno	12	31,6
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 26:
 Dimensión motivación.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto a la dimensión motivación, que el 57.9% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 31.6% del personal administrativo la perciben como bueno, el 7.9% del personal administrativo la perciben como malo y solo el 2.6% del personal administrativo lo percibe como muy malo.

Indica que la entidad enfrenta desafíos en la estimulación y retención del entusiasmo y compromiso de sus trabajadores. Puede haber una falta de incentivos, reconocimiento y satisfacción laboral.

4.2.7.1 Resultados ² de los indicadores de la dimensión motivación.

a) Desempeño

Tabla 32:
 Desempeño

	f	%
Muy malo	0	0
Malo	4	10,5
Regular	29	76,3
Bueno	5	13,2
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 27:
 Desempeño.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador desempeño, que el 76.3% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 13.2% del personal administrativo la perciben como bueno y solo el 10.5% del personal administrativo lo percibe como malo.

La entidad enfrenta dificultades en alcanzar estándares aceptables en eficiencia y resultados. Puede haber falta de alineación con objetivos estratégicos y rendimiento subóptimo en diversas áreas.

b) Compromiso

Tabla 33:
Compromiso.

	f	%
Muy malo	2	5,3
Malo	5	13,2
Regular	23	60,5
Bueno	8	21,1
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 28:
Compromiso.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador compromiso, que el 60.5% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 21.1% del personal administrativo la perciben como bueno, el 13.2% del personal administrativo lo percibe como malo y solo el 5.3% del personal administrativo lo percibe como malo.

La entidad enfrenta desafíos para cultivar una conexión significativa y dedicación entre los trabajadores y sus responsabilidades. Puede haber falta de participación, entusiasmo y sentido de pertenencia.

4.2.7.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión motivación.

Tabla 34:
Promedios de los indicadores de la dimensión motivación.

	Promedio	Interpretación
Desempeño	3.03	Regular
Compromiso	2.97	Regular
Motivación	3.18	Regular

Figura 29:
Promedios de los indicadores de la dimensión motivación.



Interpretación y análisis:

En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión motivación, en cuanto al indicador desempeño tiene un promedio de 3.03 que se interpreta como regular y el indicador compromiso tiene un promedio de 2.97 que se interpreta como regular. Por último, la dimensión motivación tiene un promedio de 3.18 que se interpreta como regular.

Indica que, aunque se valoran los esfuerzos para motivar al personal, aún hay espacio para mejorar la estimulación y el compromiso de los empleados. Puede indicar que las estrategias de motivación pueden no ser lo suficientemente variadas o efectivas.

4.2.8 Liderazgo.

Determinar cómo es el liderazgo desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.

Tabla 35:
 Dimensión liderazgo.

	f	%
Muy malo	13	34,2
Malo	7	18,4
Regular	13	34,2
Bueno	5	13,2
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 30:
 Dimensión liderazgo



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto a la dimensión liderazgo, que el 34.2% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 34.2% del personal administrativo la perciben como muy malo, el 18.4% del personal

administrativo lo percibe como malo y solo el 13.2% del personal administrativo lo percibe como bueno.

Indica que la entidad puede enfrentar deficiencias en la efectividad y dirección de sus líderes. Puede haber falta de inspiración, claridad en la visión y habilidades de gestión.

1
4.2.8.1 Resultados de los indicadores de la dimensión liderazgo.

a) Percepción del liderazgo

Tabla 36:
Percepción del liderazgo.

	f	%
Muy malo	13	34,2
Malo	4	10,5
Regular	14	36,8
Bueno	7	18,4
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 31:
Percepción del liderazgo.



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador percepción del liderazgo, que el 36.8% del personal administrativo la perciben como regular, mientras que el 34.2% del personal administrativo la perciben como

muy malo, el 18.4% del personal administrativo lo percibe como bueno y solo el 10.5% del personal administrativo lo percibe como malo.

Los miembros del equipo pueden tener una visión desfavorable o poco clara sobre la efectividad y habilidades de los líderes. Puede indicar falta de comunicación, dirección poco inspiradora o deficiencias en la toma de decisiones.

b) Relación entre jefe y trabajadores

Tabla 37:
Relación entre jefe y trabajadores.

	f	%
Muy malo	13	34,2
Malo	8	21,1
Regular	9	23,7
Bueno	8	21,0
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 32:
Relación entre jefe y trabajadores



Interpretación y análisis:

Se puede observar los resultados respecto al indicador relación entre jefe y trabajadores, que el 34.2% del personal administrativo la perciben como muy malo, mientras que el 23.7% del personal administrativo la perciben

como regular, el 21.1% del personal administrativo lo percibe como malo y solo el 21% del personal administrativo lo percibe como bueno.

Indica que hay desafíos en la comunicación, colaboración y apoyo mutuo entre los líderes y el personal. Puede haber falta de empatía, claridad en las expectativas y gestión ineficaz de conflictos.

4.2.8.2 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión liderazgo.

Tabla 38:
 Promedios de los indicadores de la dimensión liderazgo

	Promedio	Interpretación
Percepción del liderazgo	2.39	Malo
Relación entre jefe y trabajadores	2.32	Malo
Liderazgo	2.26	Malo

Figura 33:
 Promedios de los indicadores de la dimensión liderazgo.



2 Interpretación y análisis:

En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión liderazgo, en cuanto al indicador percepción del liderazgo tiene un promedio de 2.39 que se interpreta como regular y el indicador relación entre jefes y trabajadores tiene un promedio de 2.32 que se interpreta como regular. Por

último, la dimensión liderazgo tiene un promedio de 2.26 que se interpreta como regular.

Indica que, aunque se ejerce liderazgo, hay áreas donde se pueden mejorar las habilidades y la efectividad de los líderes. Puede significar que existen oportunidades para fortalecer la visión, la comunicación y la capacidad de inspirar a los equipos.

5
4.3 Resultados de la variable clima laboral.

Tabla 39:
Resultados de la variable clima laboral.

	f	%
Muy malo	0	0
Malo	0	0
Regular	21	55,3
Bueno	14	44,7
Muy bueno	0	0
Total	38	100,0

Figura 34:
Resultados de la variable clima laboral



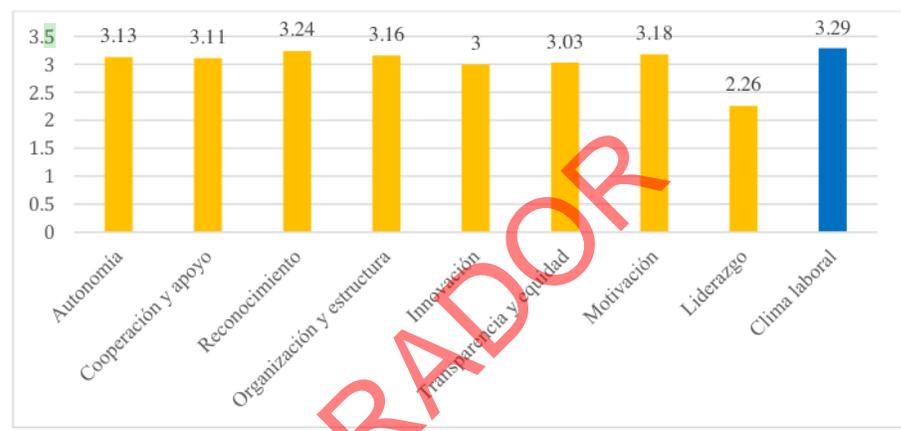
9
4.4 Comparación promedio de las dimensiones de la variable clima laboral

Tabla 40:
Promedio de las dimensiones de la variable clima laboral.

	Promedio	Interpretación
Autonomía	3.13	Regular
Cooperación y apoyo	3.11	Regular

1 Reconocimiento	3.24	Regular
Organización y estructura	3.16	Regular
Innovación	3.00	Regular
Transparencia y equidad	3.03	Regular
Motivación	3.18	Regular
Liderazgo	2.26	Malo
Clima laboral	3.29	Regular

Figura 35 ²⁹
 Promedio de las dimensiones de la variable clima laboral.



Interpretación y análisis

En la comparación de promedios, respecto a la variable clima laboral, en cuanto a la dimensión autonomía tiene un promedio de 3.13 que se interpreta como regular, la dimensión cooperación y apoyo tiene un promedio de 3.11 que se interpreta como regular, la dimensión reconocimiento tiene un promedio de 3.24 que se interpreta como regular, la dimensión organización y estructura tiene un promedio de 3.16, que se interpreta como regular, la dimensión innovación tiene un promedio de 3.00 que se interpreta como regular, la dimensión transparencia y equidad tiene un promedio de 3.03 que se interpreta como regular, la dimensión motivación tiene un promedio 3.18 que se interpreta como 3.18, la dimensión liderazgo que tiene un promedio de 2.26 que se interpreta como regular. Por último, la variable ⁹⁵ clima laboral tiene un promedio de 3.29 que se interpreta como regular.

Indica que, aunque existe un ambiente de trabajo funcional, hay oportunidades ²⁵ para mejorar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores. Puede sugerir que aspectos como la comunicación, el reconocimiento y la colaboración podrían ser fortalecidos para crear un entorno más positivo.

BORRADOR

CAPÍTULO V

2 DISCUSIÓN

5.1 Descripción de hallazgos más relevantes y significativos.

Los resultados hallados en el presente trabajo de investigación muestran los porcentajes de valoración de los factores para poder medir la variable clima laboral como el 55.3% que es el más alto porcentaje que se ubica en la escala regular, mientras que sus dimensiones: autonomía con un 71.1% en la escala regular, cooperación y apoyo con un porcentaje de 44.7% en la escala de bueno, reconocimiento con un 47.4% en la escala de bueno, la dimensión organización y estructura con un 55.3% en la escala de regular, la dimensión innovación con 76.3% en la escala regular, la dimensión transparencia y equidad con un 42.1% en la escala regular, la dimensión motivación con un 57.9% en la escala de regular y la dimensión liderazgo con un 34.2% en la escala regular. Estos resultados describen que el clima laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023 es regular, significa que, aunque existen elementos positivos, también hay áreas de mejora en la percepción y experiencia de los trabajadores. Puede indicar que aspectos como la comunicación, el reconocimiento, la autonomía y la colaboración podrían no estar optimizados.

5.2 Limitaciones del estudio.

En primer lugar, la subjetividad de las respuestas de los trabajadores puede influir en los resultados, ya que las percepciones individuales pueden variar. Además, la falta de confidencialidad o temores sobre represalias pueden afectar la sinceridad de las respuestas. La temporalidad del estudio también puede ser un factor, ya que el clima laboral puede cambiar con el tiempo. La representatividad de la muestra también es crucial, ya que un grupo pequeño o no representativo puede sesgar las conclusiones. La falta de comparaciones con estudios anteriores o con otras organizaciones puede limitar la contextualización de los resultados.

1 5.3 Comparación crítica con la literatura existente.

Los resultados obtenidos muestran que el clima laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023, es regular; estos resultados son similares a los obtenidos por Córdova y Tejada (2015) que demostraron que existe un inadecuado clima laboral de los Servidores Públicos en el Sector Central de la Defensoría del Pueblo.

También estos resultados son similares a los obtenidos por Vergara et al. (2021) quienes determinaron el clima laboral en las instituciones peruanas es regular y está siendo afectado directamente con el desempeño laboral, el rendimiento de los trabajadores. También haciendo una comparación con la literatura existente muestra que la teoría del clima laboral, desarrollada por Kurt Lewin en la década de 1930 citado por (Bordas, 2016), sostiene que el ambiente psicológico y social en una organización afecta directamente al rendimiento y la satisfacción de los empleados. Según esta teoría, el clima laboral se forma a través de las percepciones compartidas de los trabajadores sobre las políticas, prácticas y relaciones dentro de la organización. Un clima laboral positivo, caracterizado por la confianza, la colaboración y el apoyo, se asocia con una mayor productividad y bienestar emocional. Por otro lado, un clima negativo, marcado por la desconfianza y la falta de comunicación, puede tener efectos perjudiciales en la motivación y la eficacia laboral. La teoría del clima laboral destaca la importancia de crear un entorno favorable para maximizar el desempeño y la satisfacción de los empleados.

También los resultados obtenidos sobre el regular clima laboral son diferentes a los obtenidos por Candia (2019) realizada en una universidad del Cusco, en el cual, demostró que el clima laboral es adecuado, teniendo siempre en algunas áreas un inadecuado clima laboral; es necesario mencionar la literatura sobre la importancia del clima laboral, como es la teoría del Clima Organizacional de René Stockdale citado por (Carrasco, 2019), la cual destaca que el clima laboral influye directamente en la motivación y el rendimiento de los empleados. Según esta teoría, un clima laboral positivo, caracterizado por relaciones interpersonales saludables, reconocimiento y apoyo, crea un entorno propicio para la productividad y la satisfacción. Por el contrario, un clima negativo, marcado por la falta de comunicación y tensiones, puede conducir a una disminución del compromiso y la eficacia. Stockdale sostiene que el clima laboral impacta en la percepción de los empleados sobre la organización, afectando su disposición para contribuir al éxito colectivo. Por ende, la gestión efectiva del clima laboral se presenta como una estrategia clave para fortalecer el desempeño organizacional y el bienestar de los empleados.

5.4 Implicancias del estudio

Los resultados obtenidos implican identificar las percepciones y necesidades de los trabajadores administrativos, permite abordar problemas potenciales, mejorar la comunicación y fortalecer la cultura organizacional. Además, este análisis puede revelar áreas donde la motivación y el compromiso pueden fortalecerse, contribuyendo a un ambiente de trabajo más positivo. Al entender el clima laboral, la prefectura puede implementar estrategias específicas ⁸⁷ para mejorar la satisfacción y retención de empleados, promoviendo así un rendimiento más elevado y una mayor eficiencia en las operaciones. Además, el estudio continuo del clima laboral facilita la adaptación a cambios organizativos, fomenta la innovación y respalda el desarrollo sostenible de la prefectura.

BORRADOR

CONCLUSIONES

Primero: Según los resultados obtenidos en la variable clima laboral, la cual tiene su mayor porcentaje en la escala regular con un 55.3% y habiendo obtenido un promedio de 3.29 que se interpreta como regular: esta variable fue evaluado mediante sus dimensiones: autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación y el liderazgo; las cuales se ubican en su mayoría en la escala regular; por otra parte se concluye que el clima laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023, es regular lo que puede afectar directamente en el cumplimiento de objetivos de la prefectura.

Segundo: Respecto a la dimensión autonomía, este se ubica en la escala regular con un 71.1%, lo que indica que existe un equilibrio moderado en la delegación de responsabilidades dentro de la organización. Aunque se reconoce cierto grado de independencia, podría mejorarse para fomentar la toma de decisiones más ágil y empoderar a los trabajadores administrativos. La implementación de medidas que promuevan una mayor autonomía, al tiempo que se establecen límites claros, puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia, la creatividad y la satisfacción laboral.

Tercero: Respecto a la dimensión cooperación y apoyo, este se ubica en la escala de bueno con un 44.7%, lo que refleja una organización donde se fomenta activamente la colaboración y se brinda apoyo entre los miembros del equipo. Esta tendencia favorable sugiere un ambiente propicio para la comunicación efectiva, la resolución conjunta de problemas y el respaldo mutuo. La existencia de una buena cooperación y apoyo puede contribuir significativamente al bienestar de los trabajadores administrativos y a la eficacia organizacional.

Cuarto: Respecto a la dimensión reconocimiento, este se ubica en la escala de bueno con un 47.4%, lo que destaca la importancia que la organización otorga a valorar los logros y contribuciones de sus trabajadores. Esta tendencia favorable sugiere un ambiente donde se promueve la apreciación y se refuerza la moral de los colaboradores. El reconocimiento efectivo no solo mejora la motivación individual, sino que también fortalece la cohesión del equipo y la identificación con los objetivos organizativos.

Quinto: Respecto a la dimensión organización y estructura, este se ubica en la escala de regular con un 55.3%, lo que refleja una organización donde los recursos y procesos están eficientemente gestionados. Esta tendencia favorable sugiere una estructura organizativa clara y eficaz, con roles y responsabilidades bien definidos. La buena organización contribuye a la mejora de la eficiencia operativa y a la reducción de posibles confusiones dentro de la prefectura.

Sexto: Respecto a la dimensión innovación, este se ubica en la escala de regular con un 76.3%, lo que indica que la organización fomenta la creatividad y la adopción de enfoques novedosos. Esta tendencia favorable sugiere un ambiente propicio para la generación de ideas innovadoras y la implementación de soluciones creativas. La promoción de la innovación no solo estimula la mejora continua, sino que también impulsa la adaptabilidad frente a desafíos cambiantes.

Séptimo: Respecto a la dimensión transparencia y equidad, este se ubica en la escala de regular con un 42.1%, lo que indica que la organización valora la apertura y trata a sus empleados de manera justa. Esta tendencia favorable sugiere un ambiente donde la información se comparte de manera clara y se aplican políticas de manera imparcial. La transparencia y equidad no solo fortalecen la confianza y la credibilidad, sino que también contribuyen a un sentido de justicia entre los trabajadores.

Octavo: Respecto a la dimensión motivación, este se ubica en la escala de regular con un 57.9%, lo que concluye que la organización de alguna forma reconoce y valora las contribuciones individuales, creando de vez en cuando un ambiente propicio para el crecimiento profesional y personal. La motivación efectiva no solo mejora el rendimiento individual, sino que también fortalece la cohesión del equipo y la lealtad hacia la organización.

Noveno: Respecto a la dimensión liderazgo, este se ubica en la escala de regular con un 34.2%, lo que indica que la organización cuenta con algunos líderes efectivos que inspiran confianza y guían a sus equipos de manera competente. Esta tendencia que es regularmente favorable sugiere un ambiente donde el liderazgo se caracteriza por la claridad en la visión, la comunicación efectiva y la capacidad de motivar a los trabajadores. Un liderazgo sólido no solo impulsa la productividad, sino que también fortalece la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

Primero: ²⁰ Los jefes inmediatos de la prefectura deben de enfocar sus esfuerzos en mejorar específicamente las áreas que contribuyen a la tendencia regular en el clima laboral. Consideren implementar encuestas periódicas para evaluar las percepciones de los trabajadores administrativos sobre temas como autonomía, reconocimiento, y comunicación interna. Establezcan canales de retroalimentación abiertos para comprender las preocupaciones y sugerencias del personal. Inicien programas de capacitación y desarrollo para fortalecer las habilidades de liderazgo, fomentar la innovación, y mejorar la cooperación entre las subprefecturas. Además, diseñen estrategias claras de reconocimiento que incentiven y valoren los logros individuales y de equipo.

Segundo: Los jefes inmediatos de la prefectura deben de fortalecer la dimensión de autonomía en el clima laboral para mejorar la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores. Deben de implementar programas de forma continua de desarrollo profesional que empoderen a los trabajadores, haciendo énfasis en el desarrollo de las habilidades y confianza para tomar decisiones autónomas. Fomentar un enfoque más participativo en la toma de decisiones y proporcionar oportunidades para la autorregulación en ciertas tareas también que influyan e impulsan la autonomía.

Tercero: Los jefes inmediatos de la prefectura deben priorizar el fortalecimiento de la dimensión de cooperación y apoyo en el clima laboral. Se deben implementar iniciativas que promuevan la colaboración entre los equipos, como proyectos, capacitaciones de formatos entre subprefecturas y reuniones regulares de trabajo en equipo. Fomentar la comunicación abierta y establecer canales específicos para compartir ideas y resolver problemas para mantener la cooperación. Asimismo, organizar eventos sociales o actividades que fomenten la interacción fuera del entorno laboral contribuirá a construir relaciones más sólidas.

Cuarto: Los jefes inmediatos de la prefectura deben de enfocarse en mejorar ⁵¹ la dimensión de reconocimiento en el clima laboral, para impulsar y mantener la motivación y el compromiso de los trabajadores administrativos. Deben de implementar programas

formales de reconocimiento que destaquen los logros individuales y de equipo para fomentar la identificación con la institución. Además, establecer un sistema de retroalimentación continua y evaluaciones regulares puede ayudar a identificar y recompensar contribuciones y recompensas de forma moral que resultan más significativas.

Quinto: Los trabajadores administrativos de la prefectura, deben de colaborar activamente en mejorar la dimensión de organización y estructura en el clima laboral, aportando y sugiriendo desde la realidad geográfica de sus jurisdicciones. Deben participar en sesiones de retroalimentación para identificar áreas específicas que necesitan mayor claridad y eficiencia en los procesos administrativos. Promover una comunicación abierta con los superiores y colegas ayudará a comprender mejor las expectativas y roles individuales, contribuyendo así a una estructura organizativa más clara. Participar en talleres de desarrollo profesional y entrenamiento puede fortalecer las habilidades necesarias para una ejecución eficiente de tareas.

Sexto: Los trabajadores administrativos de la prefectura deben de colaborar proactivamente en fortalecer la dimensión de innovación en el clima laboral. Se tiene que incentivar el aporte de nuevos procesos por parte de los trabajadores administrativos y participar en sesiones donde se haga participativa la aplicación de nuevas leyes en relación a la normativa establecida. Fortalecer oportunidades de interacción entre instituciones para disminuir la gestión de riesgos e incrementar la innovación.

Séptimo: Los trabajadores administrativos de la prefectura deben de contribuir activamente a fortalecer la dimensión de transparencia y equidad en el clima laboral. Fomentar la comunicación abierta y transparente con los colegas y superiores es esencial para promover un entorno donde la información fluya de manera clara. Compartir percepciones puede ayudar a identificar áreas donde se puede mejorar la equidad en la distribución de recursos y oportunidades, así mismo aplicar márgenes acorde a la meritocracia fortalecerá la equidad entre los colaboradores.

Octavo: Los jefes inmediatos de la prefectura, deben de involucrarse activamente para impulsar la dimensión de motivación en el clima laboral. Participar en programas de desarrollo profesional y aprovechar oportunidades de crecimiento personal puede aumentar la

motivación individual. Fomentar un ambiente de colaboración y reconocimiento entre colegas puede contribuir a un aumento general de la motivación en el equipo. Además, buscar retroalimentación constructiva sobre el desempeño y establecer metas personales puede ayudar a mantener un sentido claro de propósito.

Noveno: Los jefes inmediatos de la prefectura deben involucrarse activamente para impulsar la dimensión de liderazgo en el clima laboral. Se deben considerar criterios como la correcta inserción al personal y difusión de los procesos correctos en el trabajo ayudaran a un mejor desempeño sobre todo en los líderes, repercutiendo positivamente en la efectividad y dirección de sus líderes. Se debe tener claridad en la visión y habilidades de gestión para enfrentar deficiencias en la efectividad y dirección de sus líderes.

BORRADOR

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amat, J. (1992). *Amat, El Control de Gestión: Una perspectiva de Dirección*. . Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A.
- Bermejo, H. C. (2010). De la sabiduría del corazón a la inteligencia espiritual. *Sabiduria del Corazon*. Obtenido de Mas corazon en las manos.: <https://www.josecarlosbermejo.es/de-la-sabiduria-del-corazon-a-la-inteligencia-espiritual/>
- Black, . S., Hitt, M. A., & Porter, L. W. (2006). *Administracion*. Mexico: Pearson.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestion Estrategica del Clima Laboral*. Madrid, España.: UNED.
- Brunet, L. (2011). *El Clima De Trabajo en Las Organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Editorial Trillas.
- Candia, R. (2019). *Clima laboral en la Municipalidad Distrital de Pillpinto provincia de Paruro-Cusco 2018 [tesis de licenciatura, universidad Andina del Cusco]*. Repositorio Institucional.
- Carrasco, S. (2019). *Metodologia de la Investigacion*. Lima: San Marcos.
- Chiang, V. ., Salazar, B. M., Huerta, R. P., & Nuñez, P. A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum*, 66,68.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. . Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- ConexiónEsan. (17 de Agosto de 2015). *Los beneficios de crear una cultura de reconocimiento*. Obtenido de ConexiónEsan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/beneficios-crear-cultura-reconocimiento>
- Córdoba, A., & Tejada, M. (2015). *Análisis del Clima Laboral de los Servidores Públicos en el Sector Central de la Defensoría del Pueblo [tesis de grado, Universidad nacional abierta y a distancia Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios – ECACEN*. Repositorio institucional., Bogota. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3595/1/19429983.pdf>
- Cristancho, F. (27 de Noviembre de 2015). *Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización*. Obtenido de Talent Clue: <https://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion>
- Dessler, G., & Varela, J. A. (2011). *Administración de recursos humanos.Enfoque latinoamericano*. Mexico: Pearson.
- Esquivias, M. T. (2001). Una evaluación de la creatividad en educación primaria.[revista Digital Universitaria]. *Neuronilla*. Obtenido de <https://neuronilla.com/el-enigma-sobre-los-referentes-del-pensamiento-creativo-y-su-evaluacion-maria-teresa-esquivias/>

- Etecé, E. e. (2021). "Gestión de riesgos". *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-riesgos/>.
- Forehand, G. A., & Gilmer, B. (1964). *Variación ambiental en los estudios de Comportamiento organizacional*. Psychological Bulletin.
- Gallardo, J. (2012). *Administración estratégica de la visión a la ejecución*. Colombia.: Alfaomega.
- García, S. .. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual [artículo de la Universidad del Valle]. *Cuadernos de Administración*.
- Hernandez, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación Científica*. . Mexico: Mc Graw Hill.
- John, N., & Keith, D. (1987). *Comportamiento Humano en El Trabajo* . Mexico: McGraw Hill.
- Las Americas, D. (febrero de 2022). *Una buena relación entre jefe y empleados aumenta el rendimiento*. Obtenido de Diario las Americas: <https://www.diariolasamericas.com/bienestar/>
- Lewin, K. (1936). *Modelo de Liderazgo*. Nueva York: McGrawHill Book .
- Likert, R. (1969). *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao: Editorial Deusto.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Medina, M. (2012). Política organizacional. Concepto y esquema en la empresa. *Linkedin*, 1. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/esquema-y-jerarqu%C3%ADa-de-la-pol%C3%ADtica-organizacional-mariana-medina>
- Miro, Q. J. (2018). ¿Cuál es el futuro de la reforma del servicio civil? *ElComercio.pe*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/futuro-reforma-servicio-civil-noticia-498099>
- Quiroga, M. (2020). *Planificación Estratégica*. Recuperado el Viernes de Septiembre de 2023, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>
- RAE, R. A. (2023). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española.: <https://dle.rae.es>
- Reyes, J., & Barraza, L. (2015). *Percepciones sobre liderazgo*. Mexico: Raximhai.
- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. Mexico: Pearson Educación. .
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Ronda, G. (2002). *El análisis estratégico. Elementos a tener en cuenta*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/canales/gerencia/articulos/37/diagnosl.htm>
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona: Octaedro.
- Stephen, R., & Coulter, M. (2018). *Administración*. México: Pearson.

Tagiuri, R., & Litwin, G. (1968). *El Concepto de Clima Organizacional: exploracion de un concepto*. Boston: Prensa de la Universidad de Harvard.

Vergara, A. W., Puican, V. H., & Callao, M. (2021). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6). Recuperado el 25 de Octubre de 2023, de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1418

BORRADOR

ANEXOS

BORRADOR

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “El Clima laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023”			
VARIABLE	PROBLEMAS	OBJETIVO	VARIABLE Y DIMENSIONES
	<p>Problema general.</p> <p>¿Cómo es el clima laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>P.E.1. ¿Cómo es la autonomía desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?</p> <p>P.E.2. ¿Cómo es la cooperación y apoyo desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?</p> <p>P.E.3. ¿Cómo es el reconocimiento desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?</p> <p>P.E.4. ¿Cómo es la organización y estructura desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?</p> <p>P.E.5. ¿Cómo es la innovación desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?</p> <p>P.E.6. ¿Cómo es la transparencia y equidad desde la percepción del personal</p>	<p>Objeto General.</p> <p>Determinar cómo es el Clima Laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>O.E.1. Determinar cómo es la autonomía desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023</p> <p>O.E.2. Determinar cómo es la cooperación y apoyo desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.</p> <p>O.E.3. Determinar cómo es el reconocimiento desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023</p> <p>O.E.4. Determinar cómo es la organización y estructura desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.</p> <p>O.E.5. Determinar cómo es la innovación desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023</p> <p>O.E.6. Determinar cómo es la transparencia y equidad desde la percepción del personal</p>	<p>Variable de estudio</p> <p>Clima Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Autonomía ● Cooperación y apoyo ● Reconocimiento ● Organización y estructura ● Innovación ● Transparencia y equidad ● Motivación ● Liderazgo
			<p>METODOLOGIA</p> <p>Alcance</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño</p> <p>No es experimental</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Población</p> <p>38 personas</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

CLIMA LABORAL	administrativo de la prefectura del Cusco- 2023? P.E.7. ¿Cómo es la motivación desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023? P.E.8. ¿Cómo es el liderazgo desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023?	administrativo de la prefectura del Cusco- 2023. O.E.7. Determinar cómo es la motivación desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023. O.E.8. Determinar cómo es el liderazgo desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023.		
----------------------	---	---	--	--

BORRADOR

Anexo 2: Matriz del instrumento para la recolección de datos.

Título: "El Clima laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023"				Criterios de Evaluación
Variabl e	Dimensiones	Indicadores	N° de Items	Ítems
Clima laboral	Autonomía	Toma de decisiones	3	1. Puede tomar decisiones en ausencia de su jefe inmediato
		Solución de problemas		2. Soluciona los problemas de manera eficiente.
		Autosuficiencia		3. es autosuficiente para desempeñarse en sus labores.
		Compañerismo		4. Se demuestra compañerismo en situaciones complejas.
		Cordialidad		5. Cree que el trato entre compañeros es cordial.
	Reconocimiento	Percepción del reconocimiento de la organización	2	6. Sus superiores reconocen un buen desempeño.
		Contribución a la organización		7. Se siente identificado con su institución.
	Organización y estructura	Burocracia	2	8. El trámite administrativo se atiende en el tiempo previsto
		Gestión por procesos		9. La organización y coordinación del trabajo es adecuada.
		Creatividad		10. Tiene iniciativa para proponer y gestionar mejoras.
	Innovación	Gestión de riesgos	2	11. Gestiona de manera eficiente riesgos y situaciones imprevistos.
		Políticas organizacionales		12. Las políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias en su institución.
	Transparencia y equidad	Oportunidades de promoción	2	13. Los colaboradores tiene la oportunidad de promociones o ascensos laborales dentro de la institución.
		Desempeño		14. El desempeño en su trabajo es eficiente y adecuado.
	Motivación	Compromiso	2	15. Existe compromiso ala realizar las actividades propuestas.
		Percepción del liderazgo		16. Percibe que su jefe inmediato desempeña una buena labor

94

		Relación entre jefe y trabajadores	2	17. La comunicación es cordial, adecuada y confiable con su jefe inmediato.	
--	--	---------------------------------------	---	--	--

BORRADOR

Anexo 3: Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EL CLIMA LABORAL DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA PREFECTURA DEL CUSCO- 2023”

(1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre

A continuación, se presenta una serie de preguntas

Marque con (x) una de las alternativas en función a la pregunta

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Puede tomar decisiones en ausencia de su jefe inmediato					
2	Soluciona los problemas de manera eficiente.					
3	Es autosuficiente para desempeñarse en sus labores.					
4	Se demuestra compañerismo en situaciones complejas.					
5	Cree que el trato entre compañeros es cordial.					
6	Sus superiores reconocen un buen desempeño.					
7	Se siente identificado con su institución.					
8	El trámite administrativo se atiende en el tiempo previsto					
9	La organización y coordinación del trabajo es adecuada.					
10	Tiene iniciativa para proponer y gestionar mejoras.					
11	Gestiona de manera eficiente riesgos y situaciones imprevistos.					
12	Las políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias en su institución.					
13	Los colaboradores tienen la oportunidad de promociones o ascensos laborales dentro de la institución.					
14	El desempeño en su trabajo es eficiente y adecuado.					
15	Existe compromiso ala realizar las actividades propuestas.					
16	Percibe que su jefe inmediato desempeña una buena labor					
17	La comunicación es cordial, adecuada y confiable con su jefe inmediato.					

Anexo 4: Procedimiento de la Baremación del instrumento.

Título: “El Clima laboral desde la percepción del personal administrativo de la prefectura del Cusco- 2023”.

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\underline{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\underline{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \underline{X}_{max} - \underline{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0,8$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno

Resultados de los Ítems del Instrumento.

N	Preguntas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Puede tomar decisiones en ausencia de su jefe inmediato	2	5.3%	1	2.6%	3	7.9%	4	36.8%	8	47.4%
2	Soluciona los problemas de manera eficiente.	1	2.6%	5	13.2%	9	23.7%	0	26.3%	3	34.2%
3	Es autosuficiente para desempeñarse en sus labores.	2	5.3%	4	10.5%	8	21.1%	7	18.4%	7	44.7%
4	Se demuestra compañerismo en situaciones complejas.	2	5.3%	7	18.4%	9	23.7%	9	23.7%	1	28.9%
5	Cree que el trato entre compañeros es cordial.	2	5.3%	10	26.3%	3	34.2%	6	15.8%	7	18.4%
6	Sus superiores reconocen un buen desempeño.	0	0.0%	1	2.6%	2	31.6%	9	50.0%	6	15.8%
7	Se siente identificado con su institución.	5	13.2%	2	31.6%	6	42.1%	4	10.5%	1	2.6%
8	El trámite administrativo se atiende en el tiempo previsto	1	2.6%	6	15.8%	2	5.3%	5	39.5%	4	36.8%
9	La organización y coordinación del trabajo es adecuada.	1	2.6%	2	5.3%	5	13.2%	3	34.2%	7	44.7%
10	Tiene iniciativa para proponer y gestionar mejoras.	1	2.6%	4	10.5%	3	7.9%	1	28.9%	9	50.0%
11	Gestiona de manera eficiente riesgos y situaciones imprevistos.	2	5.3%	1	2.6%	4	10.5%	1	28.9%	0	52.6%
12	Las políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias en su institución.	1	2.6%	4	10.5%	5	13.2%	0	26.3%	8	47.4%
13	Los colaboradores tienen la oportunidad de promociones o ascensos laborales dentro de la institución.	8	21.1%	7	18.4%	8	21.1%	8	21.1%	7	18.4%
14	El desempeño en su trabajo es eficiente y adecuado.	0	0.0%	4	10.5%	2	5.3%	5	13.2%	7	71.1%
15	Existe compromiso ala realizar las actividades propuestas.	2	5.3%	5	13.2%	1	28.9%	8	21.1%	2	31.6%
16	Percibe que su jefe inmediato desempeña una buena labor	1	34.2%	4	10.5%	8	21.1%	7	18.4%	6	15.8%
17	La comunicación es cordial, adecuada y confiable con su jefe inmediato.	3	34.2%	8	21.1%	6	15.8%	8	21.1%	3	7.9%

"EL CLIMA LABORAL DESDE LA PERCEPCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA PREFECTURA DEL CUSCO- 2023"

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	1library.co Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Global del Cusco S.A.C. Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.uteq.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	Submitted to SASTRA University Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.neumann.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
14	leeydescarga.com Fuente de Internet	<1 %
15	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.untels.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	stadium.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %
20	biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
29	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
31	ridum.umanizales.edu.co Fuente de Internet	<1 %

32	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1 %
33	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
34	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	<1 %
35	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
38	archive.org Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositoriobibliotecas.uv.cl Fuente de Internet	<1 %
41	www.cienciamatriarevista.org.ve Fuente de Internet	<1 %
42	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %

BORRADOR

43	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
45	es.readkong.com Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.ulc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
49	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
50	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	rai.uapa.edu.do Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
53	webs.ucm.es Fuente de Internet	<1 %
54	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

<1 %

55

"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020

Publicación

<1 %

56

cybertesis.uni.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

57

ri.ues.edu.sv

Fuente de Internet

<1 %

58

"Influencia del liderazgo directivo en el clima organizacional de dos centros educativos pertenecientes a una cadena de jardines infantiles y salas cunas de la Región Metropolitana.", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2018

Publicación

<1 %

59

María Eugenia Quito-Pinduisaca, Moisés Marcelo Matovelle-Romo. "Factores que inciden en el clima organizacional del personal administrativo a nivel hospitalario", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2022

Publicación

<1 %

60

bibdigital.epn.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

61	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
62	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
63	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
64	repositorio.ucundinamarca.edu.co Fuente de Internet	<1 %
65	www.csus.edu Fuente de Internet	<1 %
66	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
67	Pedro Leonardo Tito Huamaní, Andrea R. Arauz Chavez. "EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL", Gestión en el Tercer Milenio, 2015 Publicación	<1 %
68	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
69	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
70	erecursos.uacj.mx Fuente de Internet	<1 %

71	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
72	vdocuments.es Fuente de Internet	<1 %
73	www.informatica-juridica.com Fuente de Internet	<1 %
74	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1 %
75	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
76	repositorio.ufpso.edu.co Fuente de Internet	<1 %
77	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
78	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
79	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
80	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
81	repositoriobiblioteca.uniacc.cl Fuente de Internet	<1 %
82	revistas.tec.ac.cr Fuente de Internet	<1 %

83	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	<1 %
84	riaa.uaem.mx Fuente de Internet	<1 %
85	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
86	www.web.facpya.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
87	bibliometria.ucm.es Fuente de Internet	<1 %
88	biblioteca.uteg.edu.ec:8080 Fuente de Internet	<1 %
89	catalogo.uft.cl Fuente de Internet	<1 %
90	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
91	e-catalog.nlb.by Fuente de Internet	<1 %
92	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
93	Inweb18.worldbank.org Fuente de Internet	<1 %
94	observatorio.campus-virtual.org Fuente de Internet	<1 %

95	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
96	repositorio.uho.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
97	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
98	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
99	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
100	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
101	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
102	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
103	tr-ex.me Fuente de Internet	<1 %
104	www.infosol.com.mx Fuente de Internet	<1 %
105	www.ivanhidalgoromero.com Fuente de Internet	<1 %
106	www.linuxware.com.mx Fuente de Internet	<1 %

BORRADOR

107

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

108

"International Investment Law in Latin America / Derecho Internacional de las Inversiones en América Latina", Brill, 2016

Publicación

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

BORRADOR



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: ~~Milagros Katherine Soncco Medrano~~
Título del ejercicio: Revisión de Katerin Soncco
Título de la entrega: "EL CLIMA LABORAL DESDE LA PERCEPCION DEL PERSONAL A...
Nombre del archivo: TESIS- ~~MILAGROS K. SONCCO MEDRANO~~_2.pdf
Tamaño del archivo: 1.42M
Total páginas: 101
Total de palabras: 21,372
Total de caracteres: 125,295
Fecha de entrega: 02-abr.-2024 11:29a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2338017764

