

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina regional de comunicaciones, imagen protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA: Rojas Escobal, Sarai Juliana**

**ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 75199264

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Rivera López, Cecilia del Pilar	Maestro en administración y dirección de empresas	22404218	0000-0002-0215-1270
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **9:15 horas del día 19 del mes de diciembre del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero	(Presidente)
Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López	(Secretaria)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 2152-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA REGIONAL DE COMUNICACIONES, IMAGEN Y PROTOCOLO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO-2023**", presentada por la Bachiller, **ROJAS ESCOBAL Sarai Juliana**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADO con el calificativo cuantitativo de 15 Quince y cualitativo de Bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **9.55 horas del día 19 del mes de diciembre del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



---

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero

Nº DNI 41693326

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

**PRESIDENTE**



---

Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López

Nº DNI 22404218

Código ORCID: 0000-0002-0215-1270

**SECRETARIA**



---

Mtra. Diana Huerto Orizano

Nº DNI 40530605

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

**VOCAL**



DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, asesor(a) del PA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS y designado(a) mediante resolución N° 1585-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH de la estudiante(s) ROJAS ESCOBAL SARAÍ JULIANA, de la investigación titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA REGIONAL DE COMUNICACIONES, IMAGEN Y PROTOCOLO DEL GOBIERNO REGIONAL – HUÁNUCO 2023”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco 08 de febrero de 2024

Linares Beraún William Giovanni

DNI 07750878

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4915-0670>

## TESIS

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>23%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>9%</b> PUBLICACIONES	<b>13%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>distancia.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad de Huanuco</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Cañete</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

Huánuco, 08 de febrero del 2024

Linares Beraún William Giovanni

DNI 07750878

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4915-0670>

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Julián Rojas Fretel y Leonarda Escobal Espinoza por darme su amor y la fuerza necesaria para culminar mi proyecto de tesis.

También a mi prima Laurissa Jara Rojas por brindarme apoyo económico académicamente y guiar mis pasos para seguir adelante, logrando que tome más impulso en este proceso.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por no dejarme sola en los momentos más difíciles de mi carrera universitaria, el vio mi dolor y me dio las fuerzas para seguir adelante.

Agradecer a mi casa de estudios Universidad de Huánuco por brindarme una enseñanza de calidad por medio de su personal de docentes.

Agradecer a mi tío Raúl por sus consejos motivacionales y su apoyo incondicional durante mi proceso de tesis

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VIII
RESUMEN .....	X
ABSTRACT .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	17
1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO .....	17
1.3. OBJETIVOS .....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	23
2.2. BASES TEÓRICAS .....	25
2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	25
2.2.2. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL .....	26

2.2.3. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL .....	26
2.2.4. DESEMPEÑO LABORAL.....	32
2.2.5. IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	33
2.2.6. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	33
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	38
2.4. HIPÓTESIS .....	40
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	40
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	40
2.5. SISTEMA DE VARIABLES .....	41
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE .....	41
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE .....	41
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	41
CAPÍTULO III .....	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.1. TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.1.1. ENFOQUE .....	43
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	43
3.1.3. DISEÑO .....	43
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.2.1. POBLACIÓN.....	44
3.2.2. MUESTRA .....	46
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	47
CAPÍTULO IV.....	48
RESULTADOS.....	48
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	48
4.2. CONTRATACIÓN DE HIPÓTESIS.....	66
CAPÍTULO V.....	71
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operación de variables .....	41
Tabla 2 Trabajadores de la oficina de comunicaciones, imagen y protocolo del GOREHCO .....	45
Tabla 3 Cuadro para asignación de personal Provisional reordenado .....	45
Tabla 4 En mi trabajo, se me brindan oportunidades para el desarrollo profesional que me permiten adquirir nuevas habilidades y conocimientos .....	48
Tabla 5 La organización tiene un sistema de recompensas y reconocimiento que incluye incentivos, bonificaciones o premios para aquellos que demuestran un desempeño sobresaliente. ....	49
Tabla 6 El liderazgo de la organización demuestra un compromiso sólido con nuestros valores y metas, lo que me inspira a dar lo mejor de mí en el trabajo .....	50
Tabla 7 Experimento un alto nivel de apoyo mutuo entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO, lo que mejora nuestra capacidad para alcanzar objetivos comunes .....	51
Tabla 8 La colaboración y cooperación entre los equipos y departamentos de la organización se fomentan activamente, lo que mejora nuestra eficiencia y efectividad .....	52
Tabla 9 Siento que la coordinación entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO es efectiva y fluida, lo que facilita la consecución de nuestros objetivos comunes .....	53
Tabla 10 La comunicación en la organización fluye de manera efectiva, lo que permite compartir información de manera rápida y eficiente .....	54
Tabla 11 Siento que la información se presenta de manera comprensible y accesible, lo que facilita la comunicación efectiva y la toma de decisiones informadas en mi equipo .....	55
Tabla 12 La organización promueve un ambiente de trabajo en el que se valora y fomenta la comunicación abierta, lo que me hace sentir cómodo compartiendo ideas y opiniones.....	56

Tabla 13 ¿Considera usted, que el trabajador demuestra un compromiso constante con la calidad de su trabajo, produciendo resultados excepcionales en su área de responsabilidad? .....	57
Tabla 14 ¿Cree usted, que los trabajadores casi siempre mantienen altos estándares de calidad en su trabajo y se esfuerzan por superar las expectativas establecidas para su rol? .....	58
Tabla 15 ¿Considera usted, que los trabajadores demuestran un compromiso constante con la mejora continua en la calidad de su trabajo? .....	59
Tabla 16 ¿Considera usted, que los trabajadores son consistentemente productivos en su trabajo, logrando sus tareas y metas de manera eficiente y efectiva? .....	60
Tabla 17 ¿Considera usted que los trabajadores manejan la información de manera efectiva? .....	61
Tabla 18 ¿Considera usted que los trabajadores demuestran una destreza excepcional en la ejecución de sus tareas laborales, manteniendo altos estándares de calidad y eficiencia en todo momento? .....	62
Tabla 19 ¿Considera usted que los trabajadores poseen un profundo conocimiento de su área de trabajo y demuestran una comprensión sólida de las tareas y responsabilidades específicas de su rol? .....	63
Tabla 20 ¿Considera usted que los trabajadores demuestran una excelente capacidad para identificar y resolver problemas relacionados con su desempeño laboral de manera efectiva y eficiente? .....	64
Tabla 21 ¿Considera usted si los trabajadores demuestran una gran capacidad para adaptarse a los cambios en su entorno laboral, abrazando nuevas tecnologías, métodos de trabajo y desafíos con facilidad y entusiasmo? .....	65
Tabla 22 Prueba de Normalidad .....	66
Tabla 23 Interpretaciones factibles para el coeficiente de correlación de Spearman .....	66
Tabla 24 Correlación Hipótesis General .....	67
Tabla 25 Correlación Hipótesis Específica 1 .....	68
Tabla 26 Correlación Hipótesis Específica 2 .....	69
Tabla 23 Correlación Hipótesis Específica 3 .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 En mi trabajo, se me brindan oportunidades para el desarrollo profesional que me permiten adquirir nuevas habilidades y conocimientos.....	48
Figura 2 La organización tiene un sistema de recompensas y reconocimiento que incluye incentivos, bonificaciones o premios para aquellos que demuestran un desempeño sobresaliente. ....	49
Figura 3 El liderazgo de la organización demuestra un compromiso sólido con nuestros valores y metas, lo que me inspira a dar lo mejor de mí en el trabajo .....	50
Figura 4 Experimento un alto nivel de apoyo mutuo entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO, lo que mejora nuestra capacidad para alcanzar objetivos comunes. ....	51
Figura 5 La colaboración y cooperación entre los equipos y departamentos de la organización se fomentan activamente, lo que mejora nuestra eficiencia y efectividad .....	52
Figura 6 Siento que la coordinación entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO es efectiva y fluida, lo que facilita la consecución de nuestros objetivos comunes. ....	53
Figura 7 La comunicación en la organización fluye de manera efectiva, lo que permite compartir información de manera rápida y eficiente .....	54
Figura 8 Siento que la información se presenta de manera comprensible y accesible, lo que facilita la comunicación efectiva y la toma de decisiones informadas en mi equipo.....	55
Figura 9 La organización promueve un ambiente de trabajo en el que se valora y fomenta la comunicación abierta, lo que me hace sentir cómodo compartiendo ideas y opiniones.....	56
Figura 10¿Considera usted, que el trabajador demuestra un compromiso constante con la calidad de su trabajo, produciendo resultados excepcionales en su área de responsabilidad? .....	57

Figura 11 ¿Cree usted, que los trabajadores casi siempre mantienen altos estándares de calidad en su trabajo y se esfuerzan por superar las expectativas establecidas para su rol? .....	58
Figura 12 ¿Considera usted, que los trabajadores demuestran un compromiso constante con la mejora continua en la calidad de su trabajo? .....	59
Figura 13 ¿Considera usted, que los trabajadores son consistentemente productivos en su trabajo, logrando sus tareas y metas de manera eficiente y efectiva? .....	60
Figura 14 ¿Considera usted que los trabajadores manejan la información de manera efectiva? .....	61
Figura 15 ¿Considera usted que los trabajadores demuestran una destreza excepcional en la ejecución de sus tareas laborales, manteniendo altos estándares de calidad y eficiencia en todo momento? .....	62
Figura 16 ¿Considera usted que los trabajadores poseen un profundo conocimiento de su área de trabajo y demuestran una comprensión sólida de las tareas y responsabilidades específicas de su rol? .....	63
Figura 17 ¿Considera usted que los trabajadores demuestran una excelente capacidad para identificar y resolver problemas relacionados con su desempeño laboral de manera efectiva y eficiente? .....	64
Figura 18 ¿Considera usted si los trabajadores demuestran una gran capacidad para adaptarse a los cambios en su entorno laboral, abrazando nuevas tecnologías, métodos de trabajo y desafíos con facilidad y entusiasmo? .....	65

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar de qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

Se desarrolló con la metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, alcance o nivel descriptiva correlacional, diseño no experimental, se tuvo dos poblaciones siendo esto en la primera población se ha tomado a todos los empleados de la Oficina Regional de Comunicaciones, Protocolo del GOREHCO que son 20, para la segunda población se tomó a los 27 servidores públicos del Gobierno Regional, la primera muestra se ha determinado por conveniencia es decir a la misma cantidad de la población, el mismo método de muestreo se ha utilizado para la determinar la segunda muestra que se ha tomado a los 27 servidores públicos, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. De acuerdo a ello se obtuvo como resultado que se ha determinado que el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023, en el cual se ve manifestada de acuerdo a la correlación de Spearman, cuyo coeficiente es de 0,764 (tabla 24); reflejando una correlación positiva muy fuerte, demostrando que sí se relaciona de manera positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional. Finalmente se concluye que, tanto el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una correlación positiva, donde el 30% de los trabajadores indican que solo a veces les brindan oportunidades para que tengan un desarrollo profesional por otra parte los funcionarios indican en un 74.1% de que los trabajadores siempre mantienen un estándar de calidad en los trabajos que se realiza.

**Palabras clave:** clima organizacional, desempeño laboral, motivación, trabajo en equipo, comunicación.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine how the Organizational Climate is related to the Work Performance of workers in the Regional Communications, Image and Protocol Office of the Huánuco-2023 Regional Government.

It was developed with the applied methodology, quantitative approach, correlational descriptive scope or level, non-experimental design, there were two populations, this being the first population that included all the employees of the Regional Communications Office, GOREHCO Protocol that There are 20, for the second population the 27 public servants of the Regional Government were taken, the first sample has been determined for convenience, that is, the same amount of the population, the same sampling method has been used to determine the second sample. that has been taken from the 27 public servants, the technique for data collection was the survey and as an instrument the questionnaire. According to this, the result was that it has been determined that the Organizational Climate is related to the Work Performance of the workers in the Regional Office of Communications, Image and Protocol of the Huánuco-2023 Regional Government, in which it is expressed in agreement to the Spearman correlation, whose coefficient is 0.764 (table 24); reflecting a very strong positive correlation, demonstrating that there is a positive relationship between the organizational climate and work performance in the workers of the regional communications, image and protocol office of the Regional Government. Finally, it is concluded that both the work environment and work performance have a positive correlation, where 30% of workers indicate that they only sometimes provide them with opportunities for professional development, on the other hand, officials indicate 74.1% of that workers always maintain a quality standard in the work they do.

**Keywords:** organizational climate, job performance, motivation, teamwork, communication.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación lleva como título: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina regional de comunicaciones, imagen y protocolo del gobierno Regional Huánuco-2023”. Actualmente, el desempeño laboral y el clima laboral son uno de los temas de gran relevancia en el contexto laboral y pueden variar significativamente de acuerdo al trato que se dan a los trabajadores de la organización, es por ello que el clima laboral dentro de una organización se caracteriza por un conjunto de cualidades del espacio laboral que son interpretadas por los empleados que forman parte de allí, y ejerce una poderosa influencia en el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo. Dicho estas afirmaciones con el desarrollo de la presente investigación es para dar una respuesta a la siguiente pregunta planteada, ¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023?, para ello se ha desarrollado de la siguiente manera.

La investigación tiene tres tipos de justificaciones, siendo esta la justificación teórica, es decir, a la importancia de contribuir con los conocimientos existentes en un área específica del estudio; la justificación práctica donde a través de ello ayudó a comprender mejor la problemática de la investigación, y con la justificación metodológica es que los resultados de la investigación servirán para el desarrollo de otros estudios futuros. Donde a través de ello se podrán dar una respuesta más clara a los objetivos que se han planteado tanto la general como las específicas.

La presente investigación se sintetiza desarrollando el marco teórico, siendo esto los antecedentes internacionales, nacionales y locales, y para que se puede tener mejor entendimiento se desarrolla las bases teóricas de acuerdo a las variables e indicadores que se han planteado, de la misma manera se realiza las definiciones conceptuales.

Se utilizó los siguientes métodos y técnicas, donde se describe el tipo de investigación, enfoque, nivel y diseño. La población y la muestra está conformado por los empleados de la Oficina Regional de Comunicaciones, Protocolo del GOREHCO y como también los funcionarios públicos del Gobierno Regional, la técnica para que se recolecte la información es la encuesta mediante el instrumento del cuestionario los datos recolectados se procesaron por el SPSS, Word para su respectivo análisis de los resultados.

Las principales fuentes que información que se han utilizado fue los libros, revistas, artículos y tesis. La limitación que se ha presentado fue al momento de realizar la encuesta ya que tanto los servidores como también los trabajadores se encontraban en horario de trabajo.

En conclusión, la investigación de ha llegado a desarrollar satisfactoriamente, pese a que se han presentado limitaciones en su desarrollo, donde en los resultados se han obtenido de manera positivo.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente, tanto el desempeño laboral y el clima organizacional son uno de los temas de gran relevancia en el contexto laboral y pueden variar significativamente de un país a otro. Un clima organizacional negativo a menudo está relacionado con problemas de comunicación y un liderazgo deficiente. Si los empleados no se sienten escuchados o valorados, su desempeño en el trabajo disminuirá. Por ejemplo, muchos empleados en España pueden estar experimentando altas cargas de trabajo, estrés y presión laboral. Esto puede deberse al clima laboral, el desequilibrio entre las responsabilidades laborales y personales, y la presión por satisfacer expectativas elevadas. La baja satisfacción laboral en España, como se refleja en el dato del 9%, en comparación con el promedio europeo del 14%, plantea una serie de problemáticas en el clima y el ámbito laboral en el país (Rodríguez, 2022).

Según Altman (2018), el clima dentro de una organización se caracteriza por un conjunto de cualidades del espacio laboral que son interpretadas por los empleados que forman parte de allí, y ejerce una poderosa influencia en el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo. Cuando los trabajadores no se sienten cómodos en sus labores, su desempeño se ve afectado negativamente. Esto a menudo se traduce en una atención deficiente a los clientes, lo que a su vez puede dañar la reputación de la empresa.

Chiavenato (2000), se establece que el ambiente en una empresa se puede definir como las características o aspectos del entorno laboral que son percibidos o experimentados por los miembros de la organización y que influyen directamente en sus comportamientos y conductas de los trabajadores. Cuando nos referimos al desempeño laboral, estamos hablando sobre la excelencia en la prestación del servicio. por los empleados de una organización, cómo se comportan y cómo completan su trabajo. Medir el

desempeño laboral es importante. Un mal desempeño no sólo afecta negativamente a la empresa, sino que un buen desempeño también puede aumentar la motivación y lograr los objetivos finales de la organización.

Aliaga (2018), indica que el desempeño laboral es el rendimiento y el desempeño que exhibe un trabajador al realizar la tarea principal y las tareas requeridas para ese trabajo en la situación laboral particular en la que se realiza el trabajo, lo que le permite al trabajador. Puede hacer eso. Demuestra tus habilidades. Se trata del grado de logro laboral alcanzado por un trabajador para cumplir con los objetivos de la empresa en un momento específico.

A nivel mundial, las organizaciones en todo el mundo compiten por atraer y retener talentos globales. En un mercado laboral altamente competitivo, el clima laboral se ha convertido en un factor clave para atraer a los mejores profesionales y retenerlos a largo plazo. Un clima laboral negativo puede tener un impacto directo en la productividad global. La insatisfacción laboral, el estrés y la falta de compromiso son problemas comunes que afectan a los empleados en todo el mundo, lo que a su vez puede disminuir la eficiencia y el rendimiento en el trabajo. La salud mental en el trabajo es una preocupación creciente a nivel internacional. El estrés laboral y el ambiente laboral poco saludable pueden contribuir a problemas de salud mental en todo el mundo. Las organizaciones y los gobiernos están cada vez más enfocados en abordar estos problemas y fomentar el bienestar de salud en el entorno laboral (Bustamante, 2022).

A nivel nacional, en Perú, según un estudio de la Consultora Dench, el 55% de los trabajadores peruanos expresan temor a cometer errores en su entorno laboral. Esta preocupación está estrechamente relacionada con las problemáticas del desempeño laboral y el clima laboral. El temor a fallar puede crear un ambiente laboral tenso y afectar negativamente la confianza y el rendimiento de los empleados. El impacto en el clima organizacional es significativo, ya que un ambiente de trabajo en el que los trabajadores experimentan una presión constante y temor no es propicio para la colaboración y el trabajo en equipo, en el cual esto puede dar lugar a un ambiente tenso y desagradable en el lugar de trabajo, lo que a su vez afecta

la moral de cada uno de los empleados y la satisfacción laboral. Esto puede disminuir la productividad y la capacidad de los empleados para desempeñarse eficazmente en sus roles. Es importante que las organizaciones en Perú y en cualquier parte del mundo reconozcan este problema y trabajen para establecer un entorno laboral que genere confianza y seguridad entre los empleados, con el fin de aprender de sus errores y puedan desarrollarse profesionalmente. La promoción de una cultura que valore el aprendizaje y el crecimiento personal puede ayudar a abordar el temor a cometer errores laborales y mejorar el clima laboral en general (La República, 2021).

Esta investigación tiene como objetivo investigar y comprender el problema del bajo desempeño laboral y la insatisfacción de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco. El escenario refleja una situación en la que los empleados muestran dificultades en la realización de sus tareas, carecen de productividad, enfrentan problemas sin resolver y no experimentan un rendimiento laboral óptimo. Además, se destaca que existe una falta de evaluación constante hacia los trabajadores. El problema se agrava por la insatisfacción de los trabajadores con el director a cargo, quien es descrito como un líder ineficiente que no establece una comunicación efectiva con su equipo. Esto se traduce en una falta de escucha hacia las opiniones de los empleados, lo que afecta su motivación y compromiso con el trabajo. El resultado es que muchos trabajadores, a pesar de sentirse insatisfechos con su situación, permanecen en sus puestos laborales debido a la necesidad de mantener a sus familias, mientras que otros optan por renunciar. Para abordar este problema, se recomiendan algunas alternativas de solución como brindar capacitaciones en liderazgo para mejorar las habilidades y competencias de los empleados, implementar programas de reconocimiento y recompensas para destacar el buen desempeño del personal, construir y mantener un clima de confianza con una cultura basada en la confianza mutua entre empleados y jefes, fomentar la participación de los empleados en la toma de decisiones y realizar evaluaciones periódicas sobre el clima organizacional para evaluar la satisfacción de los empleados y poder utilizar estos resultados para

identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas. Por tanto, el objetivo de esta investigación es mejorar el clima organizacional, dado que resulta fundamental para que exista un desempeño laboral óptimo entre los empleados, evitando cualquier tipo de deficiencias.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023?

### **1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO**

1. ¿De qué manera la Motivación se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023?
2. ¿De qué manera el Trabajo en Equipo se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023?
3. ¿De qué manera la Comunicación se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Determinar de qué manera la Motivación se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.
2. Determinar de qué manera el Trabajo en Equipo se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.
3. Determinar de qué manera la Comunicación se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La razón por la que la investigación fue llevada a cabo es porque a la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo le interesa comprender si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, estos resultados obtenidos ayudó a que se pueda optimizar el desempeño de los empleados, con el fin de hacerlos sentir valorados, cómodos, del mismo modo, establecer un entorno propicio que fomente su crecimiento y los incentive, mejorando la comunicación, trabajando en equipo, para que se sientan satisfechos con la finalidad de que realicen sus funciones con eficacia y eficiencia para así lograr los objetivos trazados.

#### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La presente investigación fue justificada de manera teórica debido a la relevancia intrínseca de los temas, sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la administración de las organizaciones y la gestión de recursos humanos. Estos factores no solo influyeron directamente en la productividad y eficiencia de una organización, sino que también impactan y da a conocer como la satisfacción de los

empleados, se rigen según la meta de cada uno de los objetivos dados por las instituciones. Mediante las teorías existentes se ha podido entender de la mejor manera sobre el desempeño laboral y el clima organizacional.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La presente investigación se justificó de manera práctica debido a la necesidad de comprender y mejorar el entorno laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional de Huánuco en el año 2023. La importancia práctica radica en identificar los factores que influyen en el clima organizacional y cómo estos afectan el desempeño laboral de los empleados. Este análisis es crucial para abordar y resolver posibles problemas o desafíos que puedan estar afectando la eficiencia, la satisfacción laboral y el rendimiento del personal en dicha oficina. A través de esta investigación, se busca comprender de manera específica cómo mejorar las condiciones laborales, la comunicación interna, el ambiente de trabajo y otros elementos relevantes para promover un mejor desempeño y bienestar de los trabajadores, lo que a su vez contribuirá al logro de los objetivos y metas institucionales.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El desarrollo de la presente investigación se hizo a través de los conocimientos científicos, mediante ello permitió a que se realice el instrumento del cuestionario para la recolección de los datos de acuerdo a la muestra, lo cual estos fueron interpretados de manera adecuada, es así que estos resultados servirán para otros estudios referidos al clima organizacional y desempeño laboral.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La limitación que se ha presentado en la presente investigación fue al momento de realizar la encuesta, por las mismas razones de que los servidores públicos y los trabajadores de la Oficina Regional de

Comunicaciones, Protocolo del GOREHCO, estuvieron en horario de trabajo y lo cual dificultó a que se pueda realizar la encuesta de manera adecuada.

Pero esta limitación se ha podido mejorar poniendo mayor tiempo y coordinación con los empleados y los servidores públicos del Gobierno Regional.

## **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación, fue viable ya que se tuvo acceso a la información necesaria como libros, artículos y también el acceso a la Oficina Regional de Comunicaciones, imagen y protocolo del Gobierno Regional.

De la misma manera se ha contado con el financiamiento propio, a través de ello se han financiados los gastos que se han presentado durante su desarrollo de la presente investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Meza (2018), en su tesis titulada "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas 2018*". Para optar el título profesional en la Universidad de Montemorelos. Se encontró que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo que permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. Otro resultado importante fue que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional (quienes tienen mejores prestaciones perciben un mejor clima organizacional), lo que permite concluir que el estatus laboral marca una diferencia significativa respecto de la percepción que se tiene del ambiente laboral que se permea en la institución.

Doria et al. (2021) en su tesis titulada "*Propuesta de Mejora del Clima Organizacional de la Institución Educativa LICEO MONTESSORY del municipio de Cereté, Córdoba*". Para optar el título de Administración en la Universidad Cooperativa de Colombia. Los avances tecnológicos y la globalización que ha experimentado el mundo durante los últimos tiempos han generado un cambio en la visión de las organizaciones en cuanto a la forma de desempeñar sus actividades, creando conciencia acerca de la importancia y la prioridad que se le debe dar al recurso humano, y la necesidad adquirir, potenciar y conservar el talento de sus colaboradores. Considerando las anteriores afirmaciones el actual trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental proponer un plan de mejoramiento del clima organizacional de la Institución Educativa Montessori, con lo que se espera contribuir a la mejora de la calidad de

vida y fomentar la motivación de los colaboradores de la misma; para conseguirlo, se estudia en primera instancia la importancia del clima organizacional tanto para los empleados de una empresa como para el eficiente funcionamiento de la misma, en segundo lugar se realiza un diagnóstico del nivel de satisfacción y compromiso que tienen los empleados, para reconocer las dimensiones susceptibles de mejora; y por último se determinan acciones orientadas a aumentar el nivel de satisfacción, compromiso y desempeño laboral de los empleados de la institución, utilizando la herramienta de control de gestión llamada Cuadro de Mando Integral. El proyecto se orientó en el enfoque de investigación cuantitativo, a través del cual se llevó a cabo el registro, recopilación, tabulación y análisis de la información obtenida por medio de una encuesta de tipo Likert que fue aplicada a los empleados de la institución educativa, la cual permitió reconocer su grado de motivación, satisfacción y compromiso para con ella y las variables que interfieren en su calidad de vida laboral.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Gómez (2021), en su tesis titulada “*Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño De Los Servidores Civiles Del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*”; para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública por la Universidad del Pacífico. La presente investigación se desarrolló para determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Incháustegui de Essalud, ubicado en la región Lambayeque, Perú, en el año 2019. Para ello se elaboró una investigación cuyo diseño es no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, y se trabajó con una muestra de 79 trabajadores del citado hospital, utilizándose un cuestionario confiable y debidamente validado para la recolección de datos de las variables clima laboral (Test de Clima Laboral CL-RG), y un formato de evaluación de desempeño y estadística institucional.

Pastor (2018), en tesis titulada "*Clima organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017*" de la Universidad San Ignacio de Loyola. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Se concluye, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima durante el año 2017. Con este resultado se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Perez (2021), en su tesis titulada "*Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Gobierno Regional - Huánuco 2020*", tesis para optar el título profesional de Maestro en Gestión Pública para el desarrollo social, el estudio se realizó en el Gobierno Regional de Huánuco. Es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos del Gobierno Regional- Huánuco. así mismo se conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos en base a las siguientes dimensiones como rendimiento, eficacia y efectividad. Se aplicó una encuesta que de acuerdo a la muestra fueron 225 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Huánuco, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2020. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesto por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert. Así mismo, el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La validez y la confiabilidad del

instrumento fueron realizadas por expertos en el área. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, en donde existe una correlación de 0.451, esto demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la  $p\text{-valor} < 0.05$ . Por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos del Gobierno Regional - Huánuco. Las conclusiones muestran que los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Huánuco logran siempre realizar un buen desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos del Gobierno Regional – Huánuco.

Ayala (2022), en su tesis titulada *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Yarowilca, periodo 2022”*; tesis para optar grado de Maestro. La presente investigación es el resultado del estudio de la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Yarowilca. El objetivo general fue analizar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral. La investigación fue de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra censal que estuvo conformada por 55 trabajadores. La técnica fue la encuesta y para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral se utilizó como instrumento un cuestionario. Luego de obtenidos los resultados se concluyó, que existe una correlación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral evaluado entre los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Yarowilca. Que el clima organizacional CO,

no siguió una distribución normal en esta evaluación y que hay una oportunidad de mejora del 40% para alcanzar un clima organizacional con calificación de nivel alto por todo el personal encuestado. Finalmente, que el desempeño laboral DL no siguió una distribución normal en esta evaluación y que hay una oportunidad de mejora del 7,2% para alcanzar un desempeño laboral con auto calificación de desempeño bueno por todo el personal administrativo.

Figueredo (2021), en su tesis titulada *“Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019”*; para optar el título profesional de Maestro en Gestión Pública para el desarrollo social. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2019. Dicho estudio empleó una metodología descriptiva, cuyo enfoque fue el cuantitativo, cuyo diseño fue el no experimental y transversal. Dicha investigación obtuvo las siguientes conclusiones: Los resultados de esta investigación confirman de manera concluyente que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Esta conclusión sugiere que la calidad del entorno de trabajo y las relaciones en la organización desempeñan un papel crucial en el bienestar y la felicidad de los empleados en esta área específica.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

La organización por medio del clima hace referencia a las particularidades o rasgos del entorno laboral que son detectados o vivenciados por los integrantes de la entidad, y que ejercen un efecto sobre su conducta. Aporta al cumplimiento de las necesidades individuales y al crecimiento ético de sus integrantes, pero no es

suficiente si no se logra este objetivo de satisfacer estas necesidades (Chiavenato, 2000).

Por lo tanto, la organización en el clima laboral refleja el entorno interno de una entidad y puede ser descrito como una atmósfera psicológica única que prevalece en toda organización. También es importante considerar que la cultura organizacional incluye varios elementos superpuestos, Incluyendo la categoría de organización, tecnología, directrices, metas, disposiciones internas (factores de estructura) y enfoques de comportamiento social.

Por tanto, el clima dentro de una organización consiste en las sensaciones y posturas que definen las relaciones profesionales de los empleados dentro de una organización. Determina cómo los empleados perciben sus trabajos, relaciones, organización y satisfacción.

### **2.2.2. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Clima Organizacional esto es fundamental para la satisfacción de los empleados y, a su vez, la productividad. Cuando los empleados se sienten satisfechos, realizan su trabajo de manera más eficaz y la empresa se vuelve más productiva.

Un entorno empresarial positivo puede aumentar la productividad de los empleados porque un entorno laboral positivo y estimulante puede motivarlos a rendir al máximo. La cultura corporativa es la base de la salud y la eficacia de una organización, las empresas que reconocen su importancia y trabajan activamente para mejorar su cultura organizacional tienden a beneficiarse en términos de productividad, retención de talento y éxito a largo plazo.

### **2.2.3. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

- **MOTIVACIÓN:** en ello la motivación se refiere al nivel de entusiasmo, compromiso y energía que los empleados experimentan en su lugar de trabajo. Impulsa la disposición de los trabajadores para realizar sus tareas con dedicación y alcanzar metas. La alta

motivación está asociada a un ambiente laboral positivo, dentro de un entorno donde los trabajadores experimentan aprecio y apoyo, lo cual a su vez impacta en la eficiencia y el contenido laboral, en el cual se promueva la motivación para el crecimiento y el éxito tanto individual como colectivo. Es un indicador de cuán comprometidos y entusiasmados se sienten los trabajadores en su entorno de trabajo. Una alta motivación es el resultado de factores como el reconocimiento, el liderazgo efectivo y las oportunidades de desarrollo profesional. Cuando los empleados están motivados, tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos con el logro de los objetivos de la organización. La motivación es un componente esencial para mantener un clima laboral saludable y exitoso (Rubiano et al., 2020, p.39).

**Desarrollo profesional:** El desarrollo profesional es una poderosa fuente de motivación en el clima organizacional. Cuando los empleados perciben que tienen oportunidades de crecimiento y avance en sus carreras, están más motivados y comprometidos con su trabajo. El desarrollo profesional implica adquirir nuevas habilidades y competencias, lo que no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también aumenta la aptitud de la entidad para alcanzar sus propósitos y metas. Los empleados motivados por el desarrollo profesional están más dispuestos a asumir nuevas responsabilidades y buscar oportunidades de avance dentro de la organización. Esto puede llevar a una fuerza laboral más calificada y comprometida. Al alcanzar hitos en su desarrollo profesional, los empleados experimentan un sentido de logro que refuerza su motivación; esto puede traducirse en una mayor satisfacción en el trabajo y en una actitud más positiva hacia las tareas asignadas (Rubiano et al. 2020).

**Reconocimiento:** El reconocimiento es una poderosa fuente de motivación en el clima organizacional. Cuando los empleados sienten que su trabajo y esfuerzo son reconocidos y valorados, experimentan un aumento en su compromiso, satisfacción laboral y productividad. El reconocimiento adecuado genera una mayor

satisfacción laboral y moral en los empleados; se entiende como el saber que su trabajo es apreciado y valorado les proporciona un sentido de logro y pertenencia. El reconocimiento actúa como un motivador intrínseco, lo que significa que los empleados están impulsados por una sensación interna de logro y satisfacción, más que por recompensas externas (Rubiano et al. 2020).

**Liderazgo:** El liderazgo efectivo desempeña un papel crucial en la motivación en el clima organizacional. Los líderes son responsables de influir en la percepción y el compromiso de los empleados, y un liderazgo sólido puede ser un motivador poderoso en una organización. Los líderes efectivos son capaces de inspirar a los empleados al comunicar una visión clara y atractiva para el futuro de la organización; es decir, esta visión puede servir como un poderoso motivador al proporcionar un propósito y un sentido de dirección. Los líderes que demuestran apoyo y empatía hacia sus empleados crean un ambiente en el que los trabajadores se sienten valorados y cuidados. Esto fortalece la relación líder-empleado y promueve la motivación. La comunicación abierta y efectiva es fundamental. Los líderes que se comunican de manera transparente, escuchan a sus empleados y proporcionan retroalimentación constructiva contribuyen a la motivación al involucrar a los empleados en los procesos de toma de decisiones (Rubiano et al. 2020).

- **TRABAJO EN EQUIPO:** El trabajo en equipo es un componente vital para el ambiente en la organización y un factor motivador de relevancia en el ámbito laboral, es por ello, que cuando se fomenta un espíritu de colaboración y cooperación entre los empleados, se generan múltiples beneficios que impactan positivamente en la motivación. El trabajo en equipo permite aprovechar la sinergia, donde el esfuerzo colectivo es más productivo que la suma de los esfuerzos individuales. Los empleados motivados por el trabajo en equipo experimentan un aumento en la productividad. Los equipos proporcionan un entorno de apoyo mutuo, de esa manera, los empleados se sienten respaldados por sus compañeros, lo que aumenta su motivación y bienestar en el trabajo. El trabajo en equipo

brinda oportunidades de aprendizaje y desarrollo; esto permite que los empleados motivados tengan la posibilidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos tienden a estar más comprometidos. Para fomentar el trabajo en equipo como motivador en el clima organizacional, las organizaciones pueden promover la colaboración, proporcionar capacitación en habilidades de trabajo en equipo, asignar tareas que requieran colaboración y reconocer y celebrar los logros del equipo. Los equipos pueden promover y reforzar los valores y la cultura organizacional, lo que contribuye a una mayor motivación al alinear el trabajo con la misión de la organización (Rubiano et al., 2020, p.42).

- **Apoyo mutuo:** El apoyo mutuo en el clima organizacional se refiere a la colaboración y la solidaridad entre los empleados en el entorno de trabajo. Cuando existe un espíritu de apoyo y ayuda mutua, se generan efectos positivos en la motivación y el bienestar de los empleados, lo que contribuye a un clima organizacional saludable. El apoyo mutuo crea un sentido de pertenencia y comunidad en la organización; esto hace que los empleados motivados por la sensación de pertenencia tienden a estar más comprometidos con la empresa. Así mismo, cuando los empleados se sienten respaldados por sus compañeros, experimentan una reducción del estrés laboral. Esto contribuye a un clima organizacional más positivo y a empleados más motivados. La colaboración entre compañeros de trabajo facilita el aprendizaje y el desarrollo; es por ello que los empleados motivados por la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo tienden a estar más comprometidos (Rubiano et al. 2020).

**Cooperación:** La cooperación en el clima dentro de una organización se relaciona con la disposición y habilidad de los empleados para colaborar de forma efectiva en el logro de los objetivos de la empresa, ello hace que la colaboración sea crucial en cualquier entorno laboral saludable, indicando la disposición de los empleados para compartir sus habilidades, conocimientos y recursos con sus colegas. y a trabajar juntos hacia metas comunes.

La cooperación fomenta el trabajo en equipo efectivo, ya que los empleados están dispuestos a unir sus esfuerzos y colaborar en la resolución de problemas y la consecución de objetivos compartidos. La cooperación crea un ambiente de trabajo positivo en el que los empleados se apoyan mutuamente. Se establece un sentido de camaradería y confianza que contribuye a la motivación y al bienestar de los empleados (Rubiano et al. 2020).

**Coordinación:** La coordinación en el clima organizacional hace alusión a la aptitud de los integrantes de trabajar en conjunto de manera coordinada. y sincronizada para lograr objetivos comunes. Ello es fundamental para dar una eficiente gestión de una empresa y contribuye significativamente al rendimiento y la motivación de los empleados. La coordinación es esencial para asegurar que las diferentes áreas de una empresa colaboren eficazmente en conjunto. y que las actividades estén alineadas con los objetivos estratégicos, el cual es esencial para dar el buen funcionamiento en el cual sea eficiente para el logro de cada uno de los objetivos organizacionales. Promueve la motivación al garantizar que los empleados trabajen juntos de manera armoniosa y vean el impacto de sus esfuerzos en el éxito de la organización. Las organizaciones pueden promover la coordinación mediante la implementación de procesos de comunicación eficaces, la definición clara de roles y responsabilidades, y el fomento de una cultura de colaboración y trabajo en equipo (Rubiano et al. 2020).

- **COMUNICACIÓN:** La comunicación en el clima organizacional se refiere a cómo se intercambia información, mensajes y ideas dentro de una empresa o entidad. Resulta fundamental para que una organización opere eficazmente, en el que tenga un impacto significativo en la motivación y el bienestar de los empleados. La comunicación efectiva es un pilar fundamental en cualquier entorno laboral saludable. Implica la transmisión clara y precisa de información entre los diversos niveles jerárquicos y departamentos de una organización, así como la capacidad de los empleados para expresar sus pensamientos, inquietudes y necesidades de manera

abierta y honesta. La comunicación en el clima organizacional es un motor fundamental de motivación y eficiencia. Cuando los empleados tienen acceso a información, se sienten escuchados y valorados, y pueden participar en la toma de decisiones, se fomenta un ambiente de trabajo positivo y productivo. Las organizaciones pueden promover la comunicación efectiva mediante la implementación de políticas y prácticas de comunicación, la capacitación en habilidades de comunicación y el fomento de una cultura de transparencia y apertura (Rubiano et al., 2020, p.43).

**Fluidez comunicativa:** La fluidez comunicativa en el contexto del clima en una organización señala la habilidad de sus miembros para mantener una comunicación eficaz. y sin obstáculos, el cual implica que la información fluye sin problemas entre todos los niveles y departamentos de la organización, lo que contribuye a un ambiente dando colaboración laboral más efectiva y eficiente. Con el fin de mejorar la comunicación en el entorno organizacional, las entidades pueden fomentar la comunicación abierta, establecer canales de retroalimentación efectivos, proporcionar capacitación en habilidades de comunicación y utilizar tecnologías y herramientas de colaboración adecuadas. Una comunicación más fluida contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo (Rubiano et al. 2020).

**Comprensión:** La comprensión por medio de la comunicación es la que implica la habilidad de los integrantes en una entidad para comprender y absorber información de manera efectivamente los mensajes que se transmiten. Esta dimensión de la comunicación es esencial para garantizar que la información se transmita de manera clara y que las personas dentro de la organización comprendan los mensajes en su totalidad. La comprensión efectiva en la comunicación organizacional es fundamental para evitar malentendidos, conflictos y errores. Cuando los mensajes se transmiten y se comprenden con precisión, la organización puede funcionar de manera más eficaz y eficiente. Además, la comprensión adecuada, donde los empleados puedan mostrar mayor compromiso

cuando se identifican con los valores y la misión de la organización y su alineación con los objetivos organizacionales (Rubiano et al. 2020).

**Comunicación Abierta:** La comunicación abierta en el contexto de la comunicación organizacional se refiere a un enfoque de comunicación en el que la organización promueve la transparencia, la honestidad y la disposición a compartir información de manera libre y sin obstáculos entre todos los niveles y departamentos de la empresa. La comunicación abierta en la comunicación organizacional ayuda a crear un entorno laboral en el que los empleados se sienten apreciados y bien informados. y comprometidos. Además, puede ayudar a prevenir malentendidos, conflictos, rumores y desconfianza, lo que genera una influencia beneficiosa en el ambiente laboral y en la eficiencia en el trabajo. En resumen, la comunicación abierta es esencial para el éxito y el funcionamiento eficaz de una organización. Aunque se promueva la transparencia, se reconoce que existen situaciones en las que la confidencialidad es esencial, como en temas de recursos humanos o información comercial sensible. La comunicación abierta no significa divulgar información confidencial (Rubiano et al. 2020).

#### **2.2.4. DESEMPEÑO LABORAL**

Al respecto de Chiavenato (2004), es el comportamiento de un empleado en su objetivo establecido y representa la estrategia de un individuo para lograr el objetivo. Cuando nos referimos al rendimiento en una empresa, hablamos de la excelencia en el servicio y la labor que cada miembro del personal aporta a una organización. En esto influyen las habilidades profesionales e interpersonales, tienen un impacto directo en por medio de la organización.

El desempeño laboral en una organización, en el cual se trata de la manera en que los trabajadores realizan sus labores de manera eficaz y productiva. Es crucial para el triunfo de la empresa, ya que influye en la productividad, la calidad de lo que se ofrece y el logro de los objetivos

de la organización, en el cual implica establecer metas claras, proporcionar retroalimentación, desarrollar habilidades, promover una comunicación efectiva, reconocer y recompensar el buen desempeño, y mantener un ambiente de trabajo saludable. La gestión del desempeño laboral es un proceso continuo que requiere la atención constante de los líderes y gerentes para mejorar la productividad y la satisfacción de los empleados (Vellisca, 2021).

### **2.2.5. IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL**

La importancia de la medición del desempeño en las organizaciones surge de evaluar y recompensar el desempeño de los empleados, lo que ayuda a crear una atmósfera de éxito cuando los empleados están listos para brindar un servicio excelente (Cantisano et al. 2022).

El rendimiento en el trabajo es crucial en toda entidad por razones esenciales, en el cual den un elevado nivel de ejecución laboral en el cual se traduce en una mayor productividad. Los empleados que realizan sus tareas de manera eficiente y efectiva contribuyen a la realización de metas y los objetivos de entidad de manera más rápida y eficaz. El desempeño laboral adecuado asegura que las tareas se realicen correctamente y con calidad. Esto es esencial para mantener la satisfacción del cliente y la reputación de la organización en el mercado. Los empleados que se sienten valorados y reconocidos por su buen desempeño tienen menos probabilidades de abandonar la organización. La retención de talento ahorra costos asociados con la contratación y la formación de nuevos empleados (Hernández, 2022).

### **2.2.6. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL**

- **CALIDAD DE TRABAJO:** La calidad de trabajo en una organización es un factor crítico para su éxito y su capacidad para mantenerse competitiva en el mercado. La calidad de trabajo se refiere en como los trabajadores llevan a cabo sus responsabilidades y su grado de implicación con la empresa, donde se da la excelencia en la

ejecución de sus responsabilidades. Los empleados deben contar con las competencias y habilidades mediante los requisitos indispensables para llevar a cabo sus labores de forma eficiente. Esto implica tener la formación y la capacitación adecuadas para desempeñar sus funciones. Los empleados que están motivados y comprometidos con la organización tienden a realizar un trabajo de mayor calidad. La motivación puede provenir de la satisfacción laboral, el reconocimiento y la oportunidad de desarrollo profesional (Juez, 2020).

**Cumplimiento:** El cumplimiento de labores de los empleados es un componente fundamental de la calidad del trabajo en una organización. El grado en que los empleados cumplen sus tareas y responsabilidades de manera efectiva tiene un impacto directo en la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa. Los empleados deben ser conscientes de sus roles y responsabilidades en la organización. Esto implica comprender lo que se espera de ellos y asumir la responsabilidad de cumplir con esas expectativas. La organización debe comunicar de manera clara y transparente las expectativas y estándares de desempeño. Esto puede incluir descripciones de trabajo detalladas, objetivos y metas específicas. El cumplimiento de labores de los empleados es esencial para la calidad del trabajo en una organización. Cuando los empleados cumplen sus responsabilidades de manera efectiva, contribuyen a la mejora de la calidad de los productos y servicios, la satisfacción del cliente y el éxito general de la organización. El manejo correcto para completar las tareas es un elemento esencial en la administración de la calidad en toda compañía (Bantara, 2023).

**Consistencia:** La consistencia de los empleados es un elemento esencial para el éxito y la reputación de una organización. La consistencia implica que los empleados mantienen un alto estándar de desempeño en sus labores de manera constante y a lo largo del tiempo. Para que los empleados sean consistentes en su calidad de trabajo, es esencial que la organización establezca estándares de calidad claros y bien definidos. Los empleados deben comprender lo

que se espera de ellos en términos de calidad y desempeño. Proporcionar capacitación y oportunidades de desarrollo continuo ayuda a los empleados a mejorar sus habilidades y mantener un alto nivel de desempeño. La capacitación también puede ayudar a los empleados a mantenerse al día con las mejores prácticas y las últimas tecnologías. La consistencia de los empleados en la calidad de trabajo es esencial para mantener la reputación y el éxito de una organización. Lograr y mantener la consistencia requiere un enfoque estratégico que incluye establecer estándares claros, proporcionar capacitación y desarrollo, supervisar y evaluar regularmente el desempeño, y fomentar una cultura que valore la calidad y la consistencia en el trabajo (Harvard Business Review, 2021).

**Mejora continua:** La mejora continua de los empleados es un proceso esencial para mantener la competitividad, la eficiencia y la excelencia en una organización. La calidad de trabajo no debe verse como estática, sino como un objetivo que siempre se busca mejorar. Definir objetivos de calidad específicos y medibles es el primer paso para la mejora continua. Los objetivos deben ser desafiantes pero alcanzables, y deben estar alineados con la visión y los valores de la organización (Moreno, 2022).

- **EFICIENCIA:** La eficiencia en el desempeño laboral de una organización es un indicador clave de su capacidad para lograr sus objetivos y operar de manera efectiva y rentable. Se trata de la habilidad de la entidad para emplear sus recursos de forma eficiente y generar consistentemente resultados de calidad superior, en el que sea eficaz en cual se implica utilizar los recursos de la organización, como mano de obra, tiempo, dinero y materiales, de la manera más efectiva posible. Esto puede incluir la asignación adecuada de tareas y la eliminación de desperdicios y actividades innecesarias. Los procesos internos de la organización deben ser eficientes y estar diseñados para minimizar retrasos, cuellos de botella y errores. La reingeniería de procesos puede ser una estrategia eficaz para mejorar la eficiencia (Conrero y Cravero, 2019).

**Productividad:** La productividad en el desempeño laboral de los trabajadores, es un factor crucial para el éxito y la eficiencia de una organización. Hace referencia a la habilidad de los trabajadores para desempeñar sus labores y deberes de forma eficaz y eficiente, maximizando la producción de resultados de alta calidad en un período de tiempo determinado. La gestión eficiente del tiempo es esencial para mejorar la productividad. Los trabajadores necesitan organizar sus actividades, fijar plazos y reducir las interrupciones para optimizar su tiempo laboral. Además, requieren poseer las destrezas y formación adecuadas para ejecutar sus labores de manera eficiente. La inversión en desarrollo de habilidades puede aumentar la productividad a largo plazo. Los empleados motivados y comprometidos tienden a ser más productivos. La satisfacción laboral, el reconocimiento, con el fin de involucrarse activamente en la toma de decisiones puede incrementar la motivación (Moreno, 2022).

**Manejo de información:** El manejo de la información desempeña un papel crítico en la eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores en una organización. La forma en que se recopila, organiza, procesa y comparte la información puede tener un impacto significativo en la productividad y en la calidad del trabajo de los empleados. Los trabajadores necesitan acceso rápido y fácil a la información relevante para realizar sus tareas. Esto puede incluir documentos, datos, manuales de procedimientos, políticas y otra información pertinente. La falta de acceso o la dificultad para encontrar información puede ralentizar el trabajo y disminuir la eficiencia. El manejo eficiente de la información es esencial para la eficiencia del desempeño laboral en una organización. Proporcionar a los empleados acceso rápido a la información relevante, automatizar procesos, garantizar la seguridad de la información y fomentar una cultura de compartir conocimientos son estrategias clave para mejorar la eficiencia en el uso de la información en el lugar de trabajo (Alles, 2019).

**Destreza:** La destreza de los trabajadores se refiere a su habilidad para involucrarse activamente en la toma de decisiones puede incrementar la motivación, donde la destreza implica no solo tener las habilidades necesarias para realizar un trabajo, sino también la capacidad para aplicar esas habilidades de manera efectiva en situaciones laborales específicas. La destreza en el desempeño laboral comienza con la adquisición y dominio de habilidades técnicas específicas relacionadas con el trabajo. Estas habilidades pueden incluir conocimientos técnicos, habilidades informáticas, habilidades de comunicación, destrezas manuales, entre otras. Los trabajadores con destreza son capaces de adaptarse a diferentes situaciones y desafíos en el trabajo. Pueden aplicar sus habilidades de manera efectiva en una variedad de contextos y responder a cambios en las circunstancias laborales (Alles, 2019).

- **HABILIDADES:** Las habilidades en el desempeño laboral de una organización se refieren a las capacidades y competencias que los empleados poseen y aplican en sus roles y responsabilidades para lograr los objetivos de la organización. Estas habilidades pueden variar ampliamente según la industria, el sector y las necesidades específicas de la organización. Estas habilidades son específicas del trabajo y están relacionadas con tareas y funciones concretas. Por ejemplo, en una organización de tecnología, las habilidades técnicas podrían incluir programación, desarrollo web o administración de redes. En una organización de marketing, podrían incluir la planificación de campañas publicitarias o el análisis de datos (Conrero y Cravero, 2019).

**Conocimientos:** El conocimiento es una de las habilidades fundamentales en el desempeño laboral de los empleados y juega un papel esencial en el éxito de una organización. El conocimiento se refiere a la comprensión, la información y el saber hacer adquiridos a través de la educación, la experiencia y el aprendizaje continuo. El conocimiento técnico y profesional es esencial en muchas ocupaciones. Esto incluye la comprensión profunda de los procedimientos, regulaciones, normativas y prácticas específicas de

una industria o campo. Por ejemplo, un ingeniero debe tener un conocimiento técnico sólido en su área de especialización (Cantisano et al. 2022).

**Resolución de problemas:** La resolución de problemas es una habilidad crítica en el desempeño laboral en una amplia variedad de campos y ocupaciones. Esta habilidad implica la capacidad de identificar, analizar y resolver problemas de manera efectiva y eficiente. Los profesionales se enfrentan constantemente a decisiones que requieren la evaluación de diferentes opciones y la elección de la más adecuada. La resolución de problemas ayuda a tomar decisiones informadas al analizar las consecuencias y los riesgos de cada opción (Conrero y Cravero, 2019).

**Adaptabilidad:** La adaptabilidad es una habilidad esencial en el desempeño laboral, especialmente en un entorno laboral caracterizado por cambios constantes y rápidos. En un mundo laboral que evoluciona constantemente, los trabajadores que pueden adaptarse rápidamente a nuevas tecnologías, procesos, políticas o estructuras organizativas son muy valiosos. La resistencia al cambio puede ser perjudicial tanto para el individuo como para la organización. Los trabajadores adaptables son capaces de cambiar de tareas, roles o proyectos según sea necesario. Esto permite a las organizaciones asignar recursos de manera eficiente y abordar las demandas cambiantes del mercado (Juez, 2020).

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- 1. CAPACIDAD:** Las habilidades son la capacidad de un individuo para realizar un trabajo específico en función de sus características, recursos, talentos y habilidades (Zita, 2019).
- 2. COMPETENCIAS:** Las habilidades son cualidades que permiten a una persona trabajar en un campo particular. No se trata sólo de habilidades teóricas, sino también de mentalidad, personalidad, valores y soluciones efectivas a situaciones problemáticas (Coelho, 2019).

3. **CRECIMIENTO PROFESIONAL:** El desarrollo profesional se refiere al desarrollo activo de las personas para lograr sus objetivos profesionales y personales a través de la capacitación y el desarrollo de habilidades. (Merino, 2017).
4. **EFICACIA:** Es el grado en que se ha logrado el objetivo. La eficacia se refiere a tu capacidad para lograr lo que te propones (Lira, 2021).
5. **EFICIENCIA:** Se puede definir como la relación entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados que se logran gracias a dichos recursos. Esto se da cuando se requieren menos recursos para alcanzar una meta equivalente o cuando se consiguen múltiples objetivos empleando la misma cantidad o incluso menos recursos (Lira, 2021).
6. **EVALUACIÓN:** La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual una empresa evalúa el desempeño de un empleado en el desempeño de su trabajo. Esto tiene en cuenta aspectos como la alineación con las metas y objetivos laborales, el nivel de desempeño que el empleado pudo alcanzar en función de las expectativas y los resultados reales (Graus, 2021).
7. **LIDERAZGO:** se define como el impacto que una persona tiene en las relaciones con otros en un contexto determinado para lograr uno o más objetivos específicos a través del proceso de comunicación interpersonal (Chiavenato, 2019).
8. **PRODUCTIVIDAD:** La productividad es una medida de cuántos recursos económicos se utilizan para producir bienes y servicios. Esta puede definirse como la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos, y se refiere la utilización efectiva de recursos humanos, entre otros, el cual se emplea para fabricar productos y servicios destinados al mercado (Felsing, 2002).
9. **RECURSOS HUMANOS:** Se refiere a un grupo de empleados y todas las personas que trabajan en (o están directamente relacionadas con) una organización, sector o economía. En administración de empresas, el

término también incluye la gestión de empleados dentro de una organización en particular (Coll, 2020).

**10. TRABAJO EN EQUIPO:** Se describe como la unión de dos o más individuos que se estructuran de manera específica y colaboran para alcanzar un objetivo compartido de ejecutar un proyecto determinado (Rojas, 2015).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**Hg:** Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**H1:** Existe relación significativa entre la Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

**H2:** Existe relación significativa entre el Trabajo en Equipo y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

**H3:** Existe relación significativa entre la Comunicación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

## 2.5. SISTEMA DE VARIABLES

### 2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño Laboral

DIMENSIONES

- Calidad de trabajo
- Eficiencia
- Habilidades

### 2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Clima Organizacional

DIMENSIONES

- Motivación
- Trabajo en Equipo
- Comunicación

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

*Operación de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
V.I “CLIMA ORGANIZACIONAL” El Clima Organizacional abarca las características, rasgos o particularidades duraderas de un entorno laboral que son percibidas, sentidas o vividas por los individuos dentro de la organización, y que impactan en su comportamiento (Zapata, 2008).	MOTIVACIÓN	Desarrollo profesional Reconocimiento Liderazgo	PREGUNTAS DEL 1 AL 3
	TRABAJO EN EQUIPO	Apoyo mutuo Cooperación Coordinación	PREGUNTAS DEL 4 AL 6
	COMUNICACIÓN	Fluidez comunicativa Comprensión Comunicación abierta	PREGUNTAS DEL 7 AL 9

<b>V.D “DESEMPEÑO LABORAL”</b> El Desempeño Laboral representa el grado de realización conseguido por un empleado para alcanzar los objetivos establecidos dentro de la empresa en un lapso específico. (Bohórquez, 2004).	<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>	Cumplimiento Consistencia Mejora continua	<b>PREGUNTAS DEL 1 AL 3</b>
	<b>EFICIENCIA</b>	Productividad Manejo de información Destreza	<b>PREGUNTAS DEL 4 AL 6</b>
	<b>HABILIDADES</b>	Conocimientos Resolución de problemas Adaptabilidad	<b>PREGUNTAS DEL 7 AL 9</b>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Según Abarza (2020), en la presente investigación fue de tipo aplicada, los investigadores resuelven problemas conocidos y encuentran respuestas a preguntas específicas. En otras palabras, la investigación aplicada se centra en la resolución de problemas prácticos, también la investigación aplicada puede ayudarle a obtener información detallada sobre su mercado, sus competidores y sus clientes.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

La presente investigación fue desarrollada con un enfoque cuantitativo, este enfoque se emplea cuando en la investigación se recolecta los datos de manera numérica con la finalidad de comprobar las hipótesis planteadas para así comprender la relación entre las variables de estudio (Hernández et al., 2014).

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

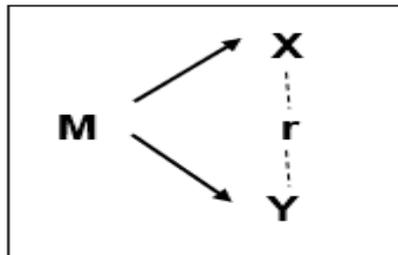
Este estudio perteneció a la investigación descriptiva correlacional, es la que implica la comprensión de situaciones, patrones y mentalidades presentes mediante descripciones minuciosas de acciones, elementos, procedimientos y personas, describiendo así la conexión o vínculo entre dos o más grupos, ideas o conceptos, midiendo las relaciones existentes y su alcance. Se convierte en una relación porque lo intentas o una variable en un momento específico (Hernández et al., 2014).

##### **3.1.3. DISEÑO**

El diseño no experimental es una metodología de investigación que se basa en la observación y recopilación de datos en su contexto natural, sin intervenir ni manipular deliberadamente variables. En el enfoque

propuesto por Sampieri, este diseño se centra en la recolección de información, análisis y descripción de fenómenos tal como se presentan en su entorno real, sin la aplicación de tratamientos o manipulaciones controladas (Hernández et al. 2014).

El esquema es presentado de la siguiente manera:



Dónde:

**X** = Clima Organizacional (causa)

**Y** = Desempeño Laboral (problema)

**M** = Muestra

**R** = Relación

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Menciona Tamayo (2021), una población representa la totalidad del tema bajo estudio, incluyendo todas las unidades de análisis que componen ese tema, particularmente en el marco de una investigación concreta, incluyendo un conjunto de N objetos que son responsables de una característica particular, especialmente la población es un conjunto de fenómeno estudiado.

**Población 1:** En este estudio, fue analizado a todos los empleados que trabajan en la Oficina Regional de Comunicaciones, Protocolo del GOREHCO, como la población de interés. Según los registros oficiales en el cuadro de asignación de personal, esta población consta de un total de 20 individuos. Esta investigación se centrará en evaluar el clima organizacional en la Oficina de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO, utilizando a todos los 20 trabajadores como población de

investigación, lo que permite una comprensión integral de este aspecto fundamental para el funcionamiento y el éxito de la organización.

**Tabla 2**

*Trabajadores de la oficina de comunicaciones, imagen y protocolo del GOREHCO*

<b>Denominación del órgano:</b>	<b>Total</b>
Director de la Oficina Regional	1
Periodista III	5
Relacionista público III	3
Comunicador social	6
Técnico en comunicación	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

*Fuente:* Gobierno Regional Huánuco

**Población 2:** La segunda población de estudio en esta investigación estaba compuesta por un grupo altamente relevante de 27 servidores públicos que desempeñan roles diversos en el ámbito público del Gobierno Regional de Huánuco (GOREHCO). Estos profesionales representan un componente crítico de la administración pública y desempeñan un papel fundamental en la toma de decisiones y la prestación de servicios a la comunidad en la región de Huánuco.

**Tabla 3**

*Cuadro para asignación de personal Provisional reordenado*

<b>Denominación del órgano:</b>	<b>Total</b>
Gerencia General Regional	4
Gerencia Regional de Administración	2
Gobernación Regional	4
Procuraduría Pública Regional	6
Gerencia Regional de Desarrollo Económico	6
Gerencia Regional de Desarrollo Social	3
Gerencia Regional de Recursos Naturales y Medio Ambiente	2
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

*Fuente:* Gobierno Regional Huánuco

### 3.2.2. MUESTRA

Esto se considera una muestra limitada porque una población limitada es aquella para la cual el investigador puede determinar un conjunto de elementos, al menos en la medida en que conocemos su conjunto completo (Cerdeira, 2017).

- **Muestra 1:** En el contexto de esta investigación, se ha utilizado la muestra no probabilística por conveniencia es decir el investigador elige de la población ya sea un área un grupo de personas por su criterio, es así se vio sobre accesibilidad y la presencia o disponibilidad de los empleados que pertenecen a la Oficina de Comunicaciones, Imagen y Protocolo, donde la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo.
- **Muestra 2:** La Muestra 2 de esta investigación estuvo compuesta por un grupo selecto de 27 servidores públicos que desempeñan roles diversos en el Gobierno Regional de Huánuco. Esta muestra se ha seleccionado usando un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia donde se tomó a la cantidad total de la población.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Encuesta:** Según Ferrando (2003), emplea un conjunto de métodos de investigación convencionales para recabar y examinar una serie de datos de una población más amplia o, generalmente, en ello se debe seleccionar un grupo de casos que sean representativos con el propósito de investigar, comprender, prever y/o dar explicaciones.
- **Cuestionario:** Las encuestas son un método clásico de recopilación y el registro de datos en el ámbito de las ciencias sociales es altamente versátil, lo que lo convierte en una herramienta adaptable para investigar y valorar individuos, procedimientos y programas de formación. Se trata de una técnica de evaluación que puede abarcar elementos cuantitativos. Se caracteriza por que la información solicitada al entrevistado se recoge

de forma menos precisa y menos personal que en una entrevista personal. Al mismo tiempo, es posible obtener un gran número de opiniones de forma rápida y económica (García, 2003).

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

- **Programa SPSS:** QuestionPro (2021), este es un programa popular entre los usuarios de Windows para recopilar y analizar datos para crear gráficos y tablas complejos. El SPSS es conocido por su capacidad para procesar grandes cantidades de datos y específicamente realizar análisis de texto.
- **Diagrama en Barras:** Es una manera gráfica de mostrar la información, ya sea por medio de rectángulos horizontales o verticales cuya longitud es proporcional a la cantidad que representan.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

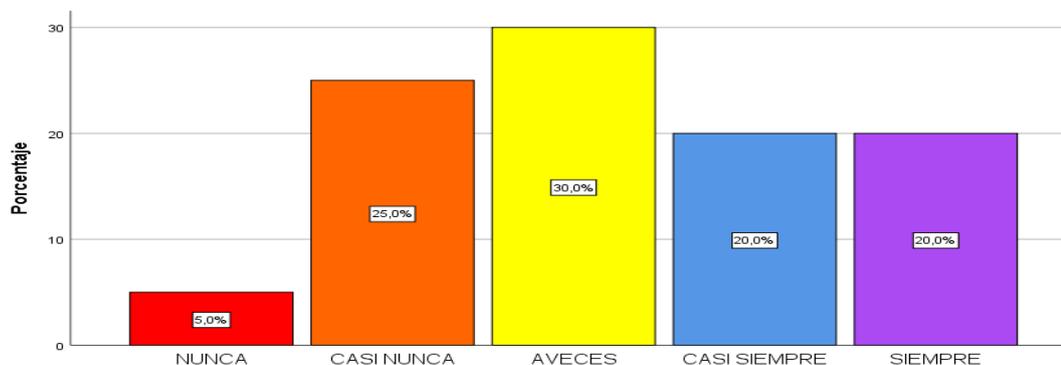
**Tabla 4**

*En mi trabajo, se me brindan oportunidades para el desarrollo profesional que me permiten adquirir nuevas habilidades y conocimientos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
CASI NUNCA	5	25,0	25,0	30,0
A VECES	6	30,0	30,0	60,0
Válido CASI SIEMPRE	4	20,0	20,0	80,0
SIEMPRE	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Figura 1**

*En mi trabajo, se me brindan oportunidades para el desarrollo profesional que me permiten adquirir nuevas habilidades y conocimientos*



#### Interpretación

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 20% respondió siempre y casi siempre, el 30% a veces, el 25% casi nunca y el 5% nunca. Con ello podemos concluir que el 30% de los encuestados indican que a veces en su trabajo, les brindan oportunidades para el desarrollo profesional que me permiten adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

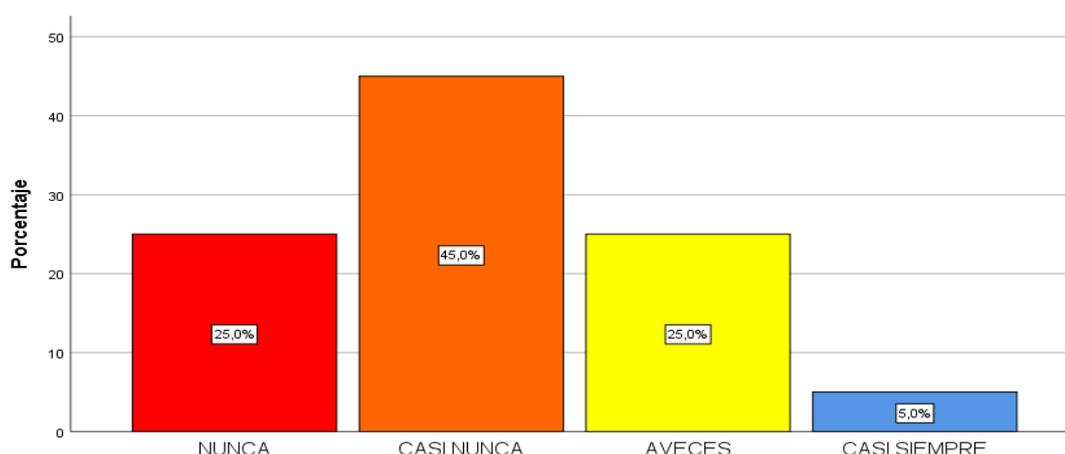
**Tabla 5**

*La organización tiene un sistema de recompensas y reconocimiento que incluye incentivos, bonificaciones o premios para aquellos que demuestran un desempeño sobresaliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	25,0	25,0
	CASI NUNCA	9	45,0	70,0
	A VECES	5	25,0	95,0
	CASI SIEMPRE	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

**Figura 2**

*La organización tiene un sistema de recompensas y reconocimiento que incluye incentivos, bonificaciones o premios para aquellos que demuestran un desempeño sobresaliente*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 5% respondió casi siempre, el 25% a veces, el 45% casi nunca y el 25% nunca. Con ello podemos concluir que el 45% de los encuestados indican que casi nunca la organización tiene un sistema de recompensas y reconocimiento que incluye incentivos, bonificaciones o premios para aquellos que demuestran un desempeño sobresaliente.

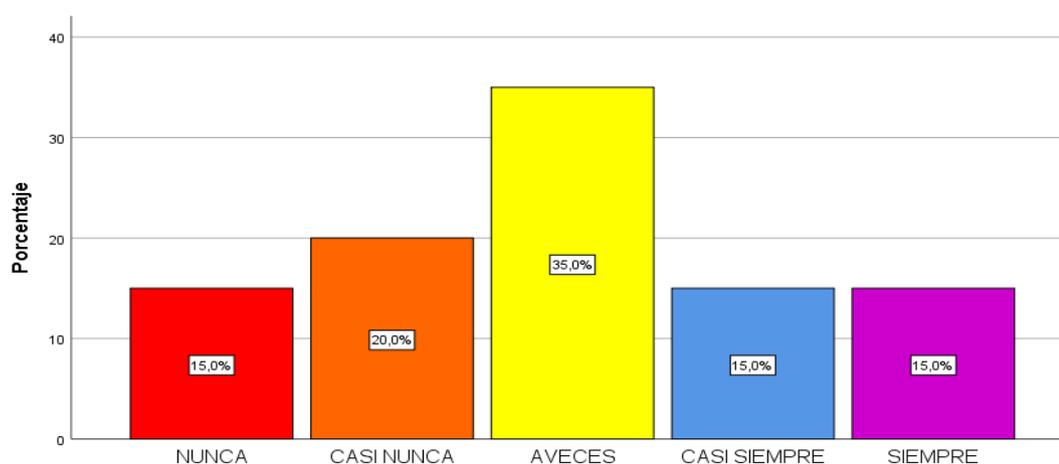
**Tabla 6**

*El liderazgo de la organización demuestra un compromiso sólido con nuestros valores y metas, lo que me inspira a dar lo mejor de mí en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	3	15,0	15,0
	CASI NUNCA	4	20,0	35,0
	A VECES	7	35,0	70,0
Válido	CASI SIEMPRE	3	15,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

**Figura 3**

*El liderazgo de la organización demuestra un compromiso sólido con nuestros valores y metas, lo que me inspira a dar lo mejor de mí en el trabajo*



### Interpretación

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 15% respondió siempre y casi siempre, el 35% a veces, el 20% casi nunca y el 15% nunca. Con ello podemos concluir que el 35% de los encuestados indican que a veces el liderazgo de la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO, demuestra un compromiso sólido con nuestros valores y metas, lo que me inspira a dar lo mejor de mí en el trabajo.

**Tabla 7**

*Experimento un alto nivel de apoyo mutuo entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO, lo que mejora nuestra capacidad para alcanzar objetivos comunes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
A VECES	7	35,0	35,0	45,0
CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	70,0
SIEMPRE	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Experimento un alto nivel de apoyo mutuo entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO, lo que mejora nuestra capacidad para alcanzar objetivos comunes*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 30% respondió siempre, el 25% casi siempre, el 35% a veces y el 10% casi nunca. Con ello podemos concluir que el 35% de los encuestados indican que a veces experimentaron un alto nivel de apoyo mutuo entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO, lo que mejora nuestra capacidad para alcanzar objetivos comunes.

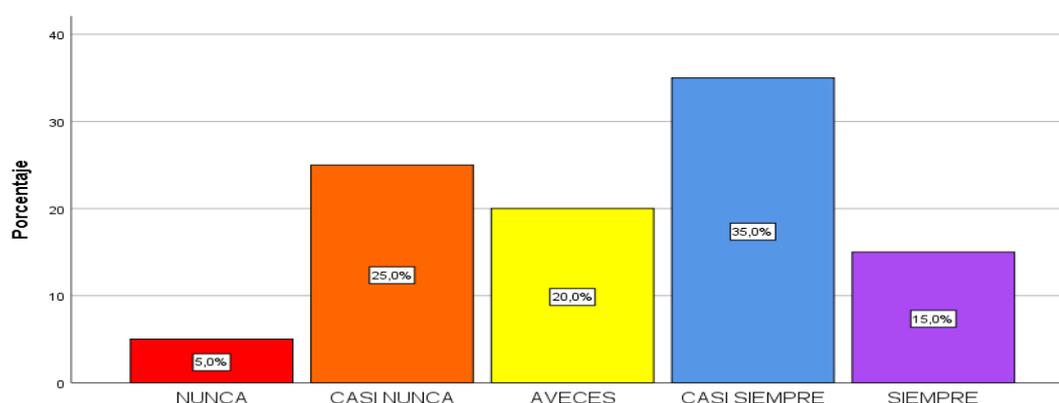
**Tabla 8**

*La colaboración y cooperación entre los equipos y departamentos de la organización se fomentan activamente, lo que mejora nuestra eficiencia y efectividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	1	5,0	5,0
	CASI NUNCA	5	25,0	30,0
	A VECES	4	20,0	50,0
Válido	CASI SIEMPRE	7	35,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

**Figura 5**

*La colaboración y cooperación entre los equipos y departamentos de la organización se fomentan activamente, lo que mejora nuestra eficiencia y efectividad*



### Interpretación

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 15% respondió siempre, el 35% casi siempre, el 20% a veces, el 25% casi nunca y el 5% nunca. Con ello podemos concluir que el 35% de los encuestados indican que casi siempre la colaboración y cooperación entre los equipos y departamentos de la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO, se fomentan activamente, lo que mejora nuestra eficiencia y efectividad.

**Tabla 9**

*Siento que la coordinación entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO es efectiva y fluida, lo que facilita la consecución de nuestros objetivos comunes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	4	20,0	20,0	20,0
A VECES	3	15,0	15,0	35,0
CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	85,0
SIEMPRE	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Siento que la coordinación entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO es efectiva y fluida, lo que facilita la consecución de nuestros objetivos comunes*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 15% respondió siempre, el 50% casi siempre, el 15% a veces y el 20% casi nunca. Con ello podemos concluir que el 50% de los encuestados indican que casi siempre sienten que la coordinación entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO es efectiva y fluida, lo que facilita la consecución de nuestros objetivos comunes.

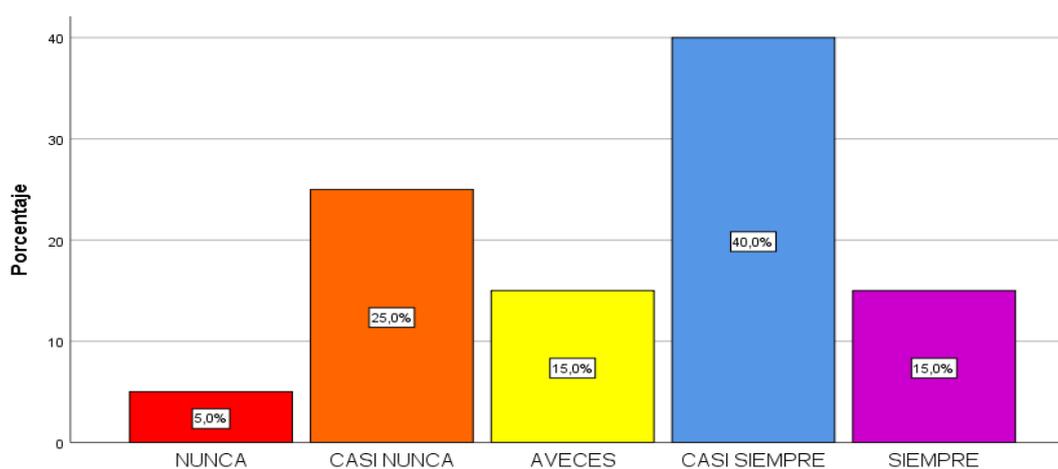
**Tabla 10**

*La comunicación en la organización fluye de manera efectiva, lo que permite compartir información de manera rápida y eficiente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
CASI NUNCA	5	25,0	25,0	30,0
A VECES	3	15,0	15,0	45,0
Válido CASI	8	40,0	40,0	85,0
SIEMPRE	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Figura 7**

*La comunicación en la organización fluye de manera efectiva, lo que permite compartir información de manera rápida y eficiente*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 15% respondió siempre, el 40% casi siempre, el 15% a veces, el 25% casi nunca y el 5% nunca. Con ello podemos concluir que el 40% de los encuestados indican que casi siempre la comunicación en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO fluye de manera efectiva, lo que permite compartir información de manera rápida y eficiente.

**Tabla 11**

*Siento que la información se presenta de manera comprensible y accesible, lo que facilita la comunicación efectiva y la toma de decisiones informadas en mi equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	35,0	35,0	35,0
	A VECES	5	25,0	25,0	60,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Siento que la información se presenta de manera comprensible y accesible, lo que facilita la comunicación efectiva y la toma de decisiones informadas en mi equipo*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 10% respondió siempre, el 30% casi siempre, el 25% a veces y el 35% casi nunca. De acuerdo a estos resultados podemos decir que el 35% indican que casi nunca la información se presenta de manera comprensible y accesible lo que esto conlleva a que no fluya la comunicación de manera efectiva y también las tomas de decisiones que se realiza en el equipo de trabajo.

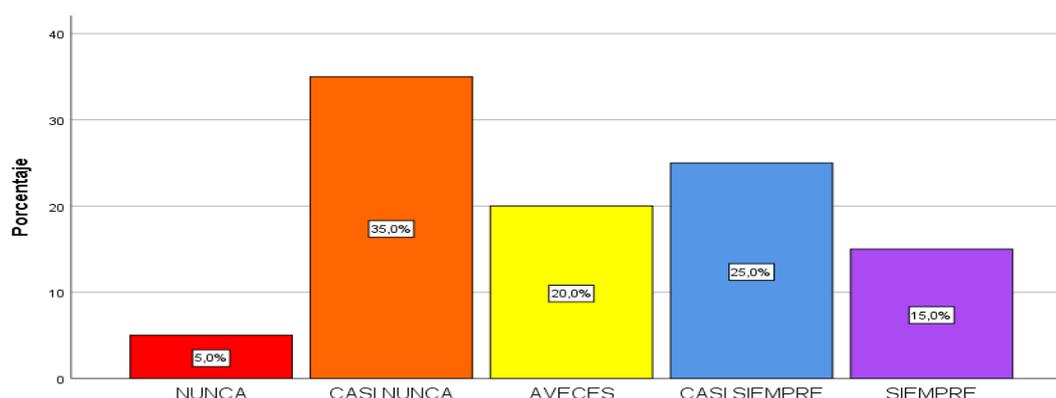
**Tabla 12**

*La organización promueve un ambiente de trabajo en el que se valora y fomenta la comunicación abierta, lo que me hace sentir cómodo compartiendo ideas y opiniones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	1	5,0	5,0
	CASI NUNCA	7	35,0	40,0
	A VECES	4	20,0	60,0
Válido	CASI SIEMPRE	5	25,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

**Figura 9**

*La organización promueve un ambiente de trabajo en el que se valora y fomenta la comunicación abierta, lo que me hace sentir cómodo compartiendo ideas y opiniones*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 15% respondió siempre, el 25% casi siempre, el 20% a veces y el 35% casi nunca y el 5% nunca. Con ello podemos concluir que el 35% de los encuestados indican que casi nunca en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO, promueven un ambiente de trabajo en el que se valora y fomenta la comunicación abierta, lo que me hace sentir incómodo al compartiendo ideas y opiniones.

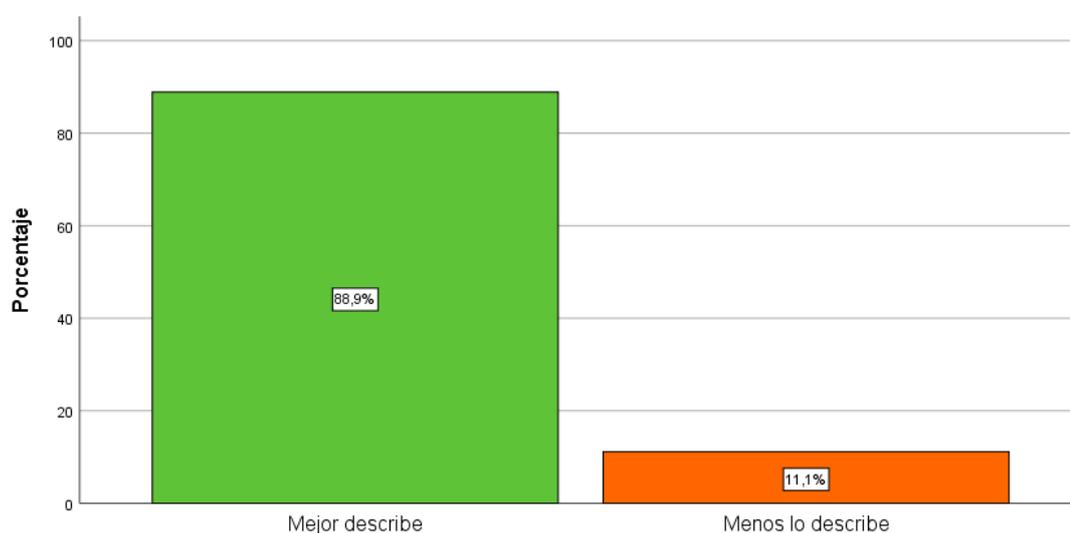
**Tabla 13**

*¿Considera usted, que el trabajador demuestra un compromiso constante con la calidad de su trabajo, produciendo resultados excepcionales en su área de responsabilidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor describe	24	88,9	88,9	88,9
	Menos lo describe	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Figura 10**

*¿Considera usted, que el trabajador demuestra un compromiso constante con la calidad de su trabajo, produciendo resultados excepcionales en su área de responsabilidad?*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 88.9% respondió que mejor describe y el 11.1% que menos lo describe. Con ello podemos concluir que el 88.9% de los encuestados indican que mejor lo describe porque consideran que el trabajador demuestra un compromiso constante con la calidad de su trabajo, produciendo resultados excepcionales en su área de responsabilidad.

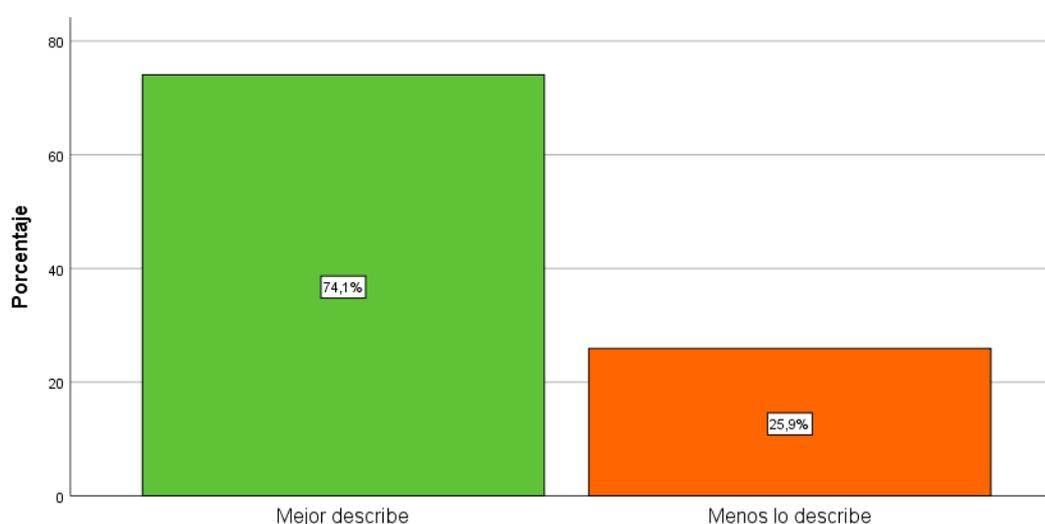
**Tabla 14**

*¿Cree usted, que los trabajadores casi siempre mantienen altos estándares de calidad en su trabajo y se esfuerzan por superar las expectativas establecidas para su rol?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor describe	20	74,1	74,1	74,1
	Menos lo describe	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Figura 11**

*¿Cree usted, que los trabajadores casi siempre mantienen altos estándares de calidad en su trabajo y se esfuerzan por superar las expectativas establecidas para su rol?*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 74.1% respondió que mejor describe y el 25.9% que menos lo describe. Con ello podemos concluir que el 74.1% de los encuestados indican que mejor lo describe porque creen que los trabajadores casi siempre mantienen altos estándares de calidad en su trabajo y se esfuerzan por superar las expectativas establecidas para su rol.

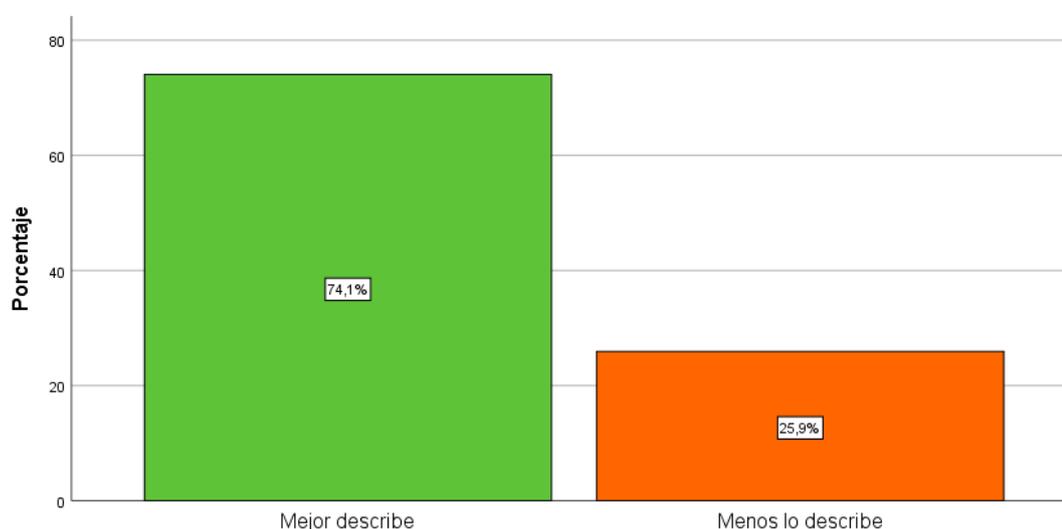
**Tabla 15**

*¿Considera usted, que los trabajadores demuestran un compromiso constante con la mejora continua en la calidad de su trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor describe	20	74,1	74,1	74,1
	Menos lo describe	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Figura 12**

*¿Considera usted, que los trabajadores demuestran un compromiso constante con la mejora continua en la calidad de su trabajo?*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 74.1% respondió que mejor describe y el 25.9% que menos lo describe. Con ello podemos concluir que el 74.1% de los encuestados indican que mejor lo describe porque consideran que los trabajadores demuestran un compromiso constante con la mejora continua en la calidad de su trabajo.

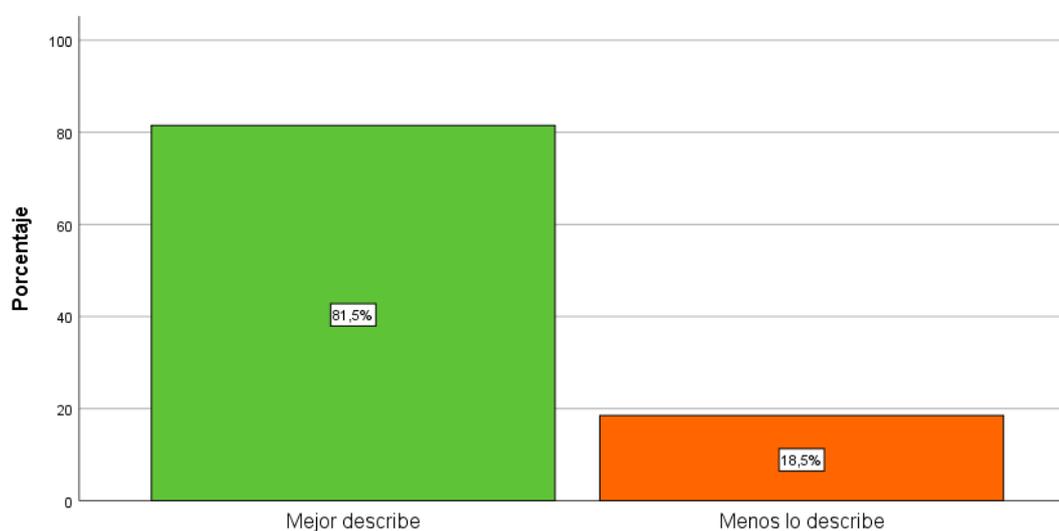
**Tabla 16**

*¿Considera usted, que los trabajadores son consistentemente productivos en su trabajo, logrando sus tareas y metas de manera eficiente y efectiva?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor describe	22	81,5	81,5	81,5
	Menos lo describe	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Figura 13**

*¿Considera usted, que los trabajadores son consistentemente productivos en su trabajo, logrando sus tareas y metas de manera eficiente y efectiva?*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 81.5% respondió que mejor describe y el 18.5% que menos lo describe. Con ello podemos concluir que el 81.5% de los encuestados indican que mejor lo describe porque consideran que los trabajadores son consistentemente productivos en su trabajo, logrando sus tareas y metas de manera eficiente y efectiva.

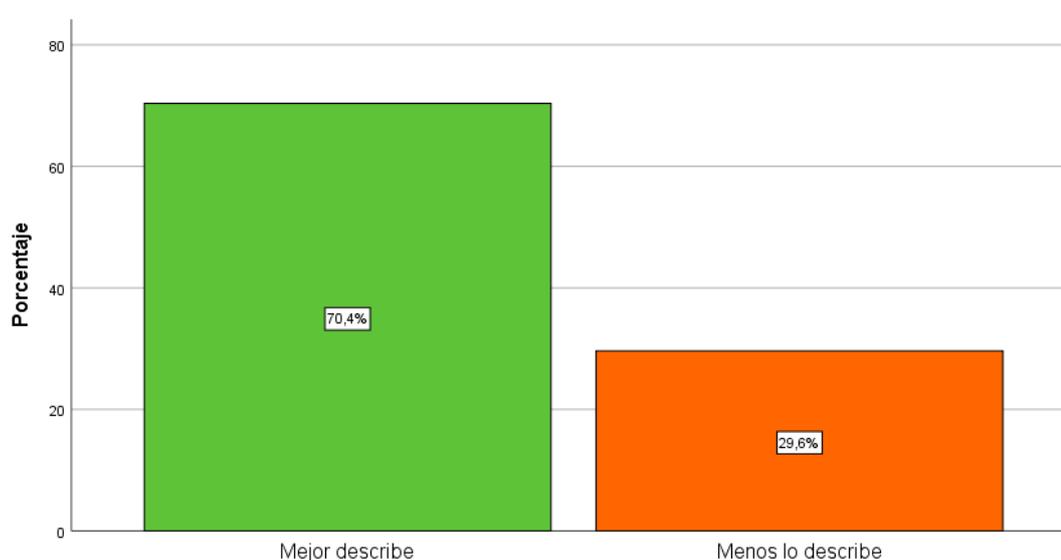
**Tabla 17**

*Considera usted que los trabajadores manejan la información de manera efectiva?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor describe	19	70,4	70,4	70,4
	Menos lo describe	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Figura 14**

*¿Considera usted que los trabajadores manejan la información de manera efectiva?*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 70.4% respondió que mejor describe y el 29.6% que menos lo describe. Con ello podemos concluir que el 70.4% de los encuestados indican que mejor lo describe porque consideran que los trabajadores manejan la información de manera efectiva.

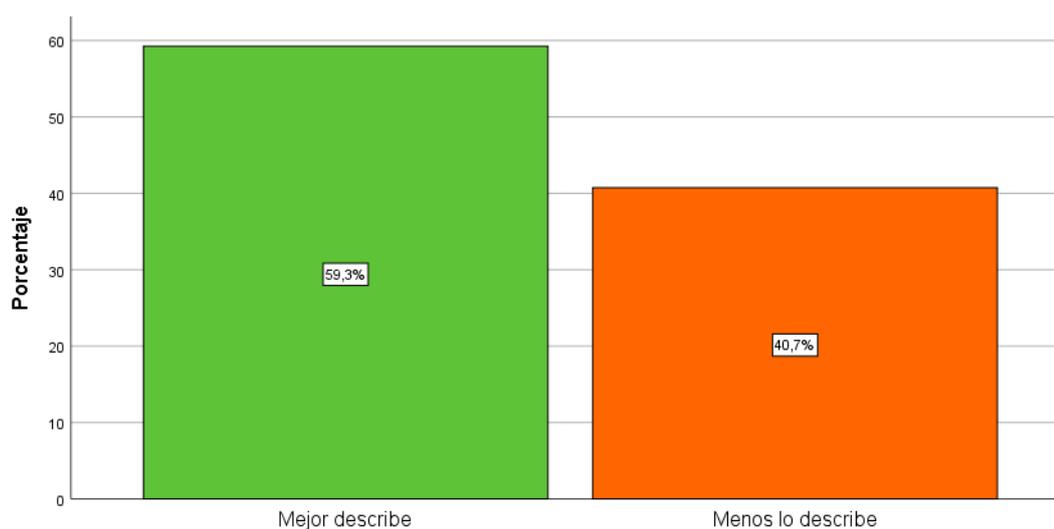
**Tabla 18**

*¿Considera usted que los trabajadores demuestran una destreza excepcional en la ejecución de sus tareas laborales, manteniendo altos estándares de calidad y eficiencia en todo momento?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor describe	16	59,3	59,3	59,3
	Menos lo describe	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Figura 15**

*¿Considera usted que los trabajadores demuestran una destreza excepcional en la ejecución de sus tareas laborales, manteniendo altos estándares de calidad y eficiencia en todo momento?*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 59.3% respondió que mejor describe y el 40.7% que menos lo describe. Con ello podemos concluir que el 59.3% de los encuestados indican que mejor lo describe porque consideran que los trabajadores demuestran una destreza excepcional en la ejecución de sus tareas laborales, manteniendo altos estándares de calidad y eficiencia en todo momento.

**Tabla 19**

*¿Considera usted que los trabajadores poseen un profundo conocimiento de su área de trabajo y demuestran una comprensión sólida de las tareas y responsabilidades específicas de su rol?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor describe	18	66,7	66,7	66,7
	Menos lo describe	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Figura 16**

*¿Considera usted que los trabajadores poseen un profundo conocimiento de su área de trabajo y demuestran una comprensión sólida de las tareas y responsabilidades específicas de su rol?*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 66.7% respondió que mejor describe y el 33.3% que menos lo describe. Con ello podemos concluir que el 66.7% de los encuestados indican que mejor lo describe porque consideran que los trabajadores poseen un profundo conocimiento de su área de trabajo y demuestran una comprensión sólida de las tareas y responsabilidades específicas de su rol.

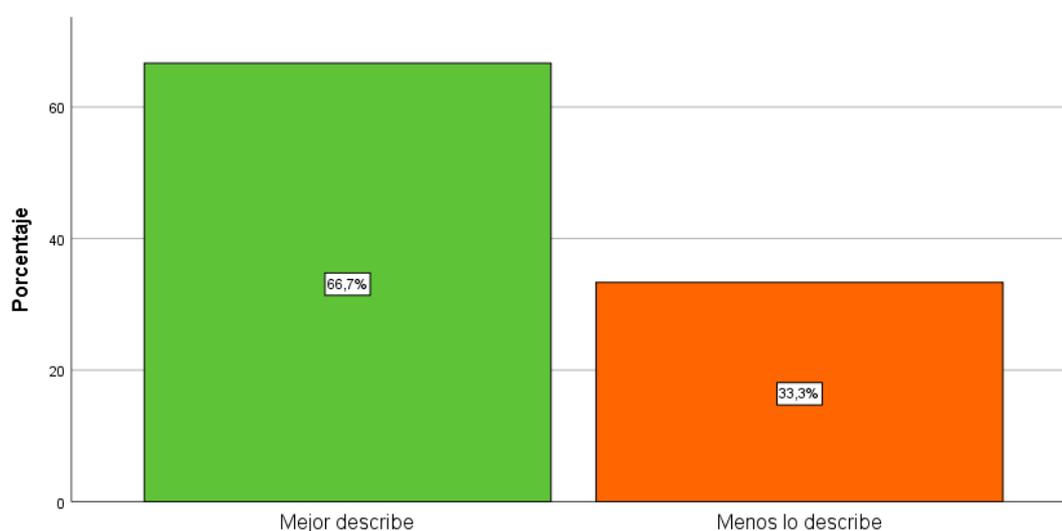
**Tabla 20**

*¿Considera usted que los trabajadores demuestran una excelente capacidad para identificar y resolver problemas relacionados con su desempeño laboral de manera efectiva y eficiente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor describe	18	66,7	66,7	66,7
	Menos lo describe	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Figura 17**

*¿Considera usted que los trabajadores demuestran una excelente capacidad para identificar y resolver problemas relacionados con su desempeño laboral de manera efectiva y eficiente?*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 66.7% respondió que mejor describe y el 33.3% que menos lo describe. Con ello podemos concluir que el 66.7% de los encuestados indican que mejor lo describen porque consideran que los trabajadores demuestran una excelente capacidad para identificar y resolver problemas relacionados con su desempeño laboral de manera efectiva y eficiente.

**Tabla 21**

*¿Considera usted si los trabajadores demuestran una gran capacidad para adaptarse a los cambios en su entorno laboral, abrazando nuevas tecnologías, métodos de trabajo y desafíos con facilidad y entusiasmo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor describe	19	70,4	70,4	70,4
	Menos lo describe	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Figura 18**

*¿Considera usted si los trabajadores demuestran una gran capacidad para adaptarse a los cambios en su entorno laboral, abrazando nuevas tecnologías, métodos de trabajo y desafíos con facilidad y entusiasmo?*



### **Interpretación**

La pregunta planteada indica que, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 70.4% respondió que mejor describe y el 29.6% que menos lo describe. Con ello podemos concluir que el 70.4% de los encuestados indican que mejor lo describen porque consideran que si los trabajadores demuestran una gran capacidad para adaptarse a los cambios en su entorno laboral, abrazando nuevas tecnologías, métodos de trabajo y desafíos con facilidad y entusiasmo.

## 4.2. CONTRATACIÓN DE HIPÓTESIS

**Tabla 22**

*Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima organizacional	,485	47	,050
Desempeño laboral	,349	47	,101
Motivación	,587	47	,002
Trabajo en equipo	,114	47	,337
Comunicación	,346	47	,064

### Interpretación

Según los resultados de la tabla que muestra la prueba de normalidad según las variables y dimensiones, el número de encuestados es de 47. Por esta razón, se ha optado por utilizar la prueba de Shapiro - Wilk, el cual implica que en el análisis subsiguiente se aplicará la correlación de Spearman. Además, es importante destacar que no todos los valores de significancia obtenidos son inferiores a P valor (0.05), lo que indica que la distribución de los datos no sigue un patrón paramétrico y muestra un enfoque no paramétrico en el análisis estadístico.

**Tabla 23**

*Interpretaciones factibles para el coeficiente de correlación de Spearman*

Valor	Significado
<b>-0,91 a -1,00</b>	Correlación negativa - perfecta
<b>-0,76 a -0,90</b>	Correlación negativa - muy fuerte
<b>-0,51 a -0,75</b>	Correlación negativa - considerable
<b>-0,26 a -0,50</b>	Correlación negativa - media
<b>-0,11 a -0,25</b>	Correlación negativa - débil
<b>-0,01 a -0,1</b>	Correlación negativa - muy débil
<b>0,00</b>	No existe correlación alguna entre variables 1 y 2
<b>0,01 a 0,1</b>	Correlación positiva - muy débil
<b>0,11 a 0,25</b>	Correlación positiva - débil
<b>0,26 a 0,50</b>	Correlación positiva - media
<b>0,51 a 0,75</b>	Correlación positiva - considerable
<b>0,76 a 0,90</b>	Correlación positiva - muy fuerte
<b>0,91 a 1,00</b>	Correlación positiva - perfecta

*Nota.* Nivel de correlación de Spearman.

*Fuente.* Hernández et al. (2010)

- **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

**Tabla 24**

*Correlación Hipótesis General*

			Clima organizacional	Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,764
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,764	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota: Software estadístico SPSS*

### **Interpretación**

Al respecto de la hipótesis planteada, en el cual da a conocer que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023. La relación mencionada se refleja en la tabla 24, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,764 y una significancia de 0.000, que señala una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

- **Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre la Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

**Tabla 25**

*Correlación Hipótesis Específica 1*

			Motivación	Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,715
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,715	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	47	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota: Software estadístico SPSS*

### **Interpretación**

Al respecto de la hipótesis planteada, en el cual da a conocer que existe una relación significativa entre la Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023. La relación mencionada se refleja en la tabla 25, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,715 y una significancia de 0.000, que señala una correlación positiva de nivel considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

- **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre el Trabajo en Equipo y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

**Tabla 26**

*Correlación Hipótesis Específica 2*

			Trabajo en equipo	Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,729
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,729	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		47	47	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota: Software estadístico SPSS*

### **Interpretación**

Al respecto de la hipótesis planteada, en el cual da a conocer que existe una influencia significativa entre el Trabajo en Equipo y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023. La relación mencionada se refleja en la tabla 26, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,729 y una significancia de 0.000, que señala una correlación positiva de nivel considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

- **Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre la Comunicación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

**Tabla 27**

*Correlación Hipótesis Específica 3*

			Comunicación	Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,782
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,782	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		47	47	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota: Software estadístico SPSS*

### **Interpretación**

Al respecto de la hipótesis planteada, en el cual da a conocer que existe relación significativa entre la Comunicación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023. La relación mencionada se refleja en la tabla 27, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,782 y una significancia de 0.000, que señala una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- **Con relación al objetivo general:** Determinar de qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023. La relación mencionada se refleja en la tabla 24, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,764, afirmando que existe una correlación positiva muy fuerte. En el cual el resultado se asemeja con la investigación de Pastor (2018), concluye que, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima durante el año 2017. Con este resultado se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.
- **Con relación al objetivo específico 1:** Determinar de qué manera la Motivación se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023. La relación mencionada se refleja en la tabla 25, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,715, afirmando que existe una correlación positiva considerable. De lo cual este resultado se asemeja con la investigación de Pérez (2021), demuestra que la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, en donde existe una correlación de 0.451, esto demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables, afirmando que los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Huánuco logran siempre realizar un buen desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño

Laboral en los Trabajadores Administrativos del Gobierno Regional – Huánuco.

- **Con relación al objetivo específico 2:** Determinar de qué manera el Trabajo en Equipo se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023. La relación mencionada se refleja en la tabla 26, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,729, afirmando que existe una correlación positiva considerable. De lo cual este resultado se asemeja con la investigación de Ayala (2022), concluye que existe una correlación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral evaluado entre los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Yarowilca. Que el clima organizacional CO, no siguió una distribución normal en esta evaluación y que hay una oportunidad de mejora del 40% para alcanzar un clima organizacional con calificación de nivel alto por todo el personal encuestado. Finalmente, que el desempeño laboral DL no siguió una distribución normal en esta evaluación y que hay una oportunidad de mejora del 7,2% para alcanzar un desempeño laboral con auto calificación de desempeño bueno por todo el personal administrativo.
- **Con relación al objetivo específico 3:** Determinar de qué manera la Comunicación se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023. La relación mencionada se refleja en la tabla 27, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,782, afirmando que existe una correlación positiva muy fuerte. Este resultado es similar con la investigación de Meza (2018), afirmando que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo que permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. Otro resultado importante fue que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional (quienes tienen mejores prestaciones perciben un mejor clima organizacional), lo que

permite concluir que el estatus laboral marca una diferencia significativa respecto de la percepción que se tiene del ambiente laboral que se permea en la institución.

## CONCLUSIONES

- Se determinó de qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023, en el cual se ve manifestada de acuerdo a la correlación de Spearman, cuyo coeficiente es de 0,764 (tabla 24); reflejando una correlación positiva muy fuerte, demostrando que sí se relaciona de manera positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina regional de comunicaciones, imagen y protocolo del Gobierno Regional. Por otra parte, en la tabla 4 los trabajadores manifestaron en un 30% que a veces en la oficina regional de comunicaciones les brindan oportunidades para el desarrollo profesional que me permiten adquirir nuevas habilidades y conocimientos, es decir a través de ello no están generando un clima laboral adecuado en dicha oficina ya que solo a veces les brinda oportunidades en que la persona puede crecer profesionalmente, por otra parte, en la tabla 14 el 74.1% del funcionario encuestado indicaron que mejor se describe sobre el trabajo que realiza el empleado, es decir que casi siempre mantienen los estándares de calidad de trabajo y superan de esa manera sus roles que tienen. Entonces en la oficina regional de comunicaciones, imagen y protocolo del gobierno regional por una parte los trabajadores manifiestan que pocas veces se les brinda un adecuado desarrollo a los trabajadores, tanto profesional como personal esto deben mejorar con la finalidad de tener mejores profesionales se deben brindar mayores oportunidades de acuerdo a sus talentos que tienen cada uno de los trabajadores, y los funcionarios que indican que los trabajadores siempre realizan los trabajos de calidad; es decir que se esmeran en realizar un buen trabajo y esto es importante para la oficina ya que de esa manera se puede ver positivamente la labor que se realiza y así generar un desempeño laboral adecuado con los demás trabajadores.
- Se determinó de qué manera la Motivación se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de

Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023. Dicha relación se ve manifestada de acuerdo a la correlación de Spearman, cuyo coeficiente representa un valor de número de 0,715 (tabla 25); mostrando una correlación positiva de nivel considerable, demostrando que se relaciona de manera positiva entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina regional de comunicaciones, imagen y protocolo del Gobierno Regional. Por otra parte se concluye que de acuerdo a la tabla 5 los trabajadores indicaron en un 45% que casi nunca en la oficina regional de comunicación tiene sistemas de recompensas y reconocimiento como pueden ser estos incentivos económicos, bonificaciones u otros premios, lo cual esto genera una incomodidad a los trabajadores ya que reconocer o brindar algún reconocimiento de la labor que ha realizado y que esto es sobresaliente para tener satisfecho y feliz a los trabajadores se debe reconocer a los trabajadores ya que de esa manera ello se sienten motivados en seguir desempeñando sus funciones de la mejor manera y para la oficina de comunicaciones esto es muy importante, si se motiva a los trabajadores realizarán de la mejor manera sus trabajos.

- Se determinó de qué manera el Trabajo en Equipo se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023. Se observa a través de la correlación por el método de Spearman, con un coeficiente de valor 0,729 (tabla 26); indicando una correlación positiva de nivel considerable, demostrando que sí se relaciona de manera positiva entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina regional de comunicaciones, imagen y protocolo del Gobierno Regional. Por otro lado, de acuerdo a la tabla 9 los trabajadores indicaron en un 50% que casi siempre la coordinación entre los miembros del equipo de trabajo se realiza de manera efectiva y fluida y por consecuencia facilita a lograr el objetivo que se han propuesto, trabajar en equipo y de manera coordinada ayuda a que las cosas se realicen de la mejor manera es por ello de la importancia que la oficina regional de comunicaciones que sigan trabajado entre el jefe de área y

demás trabajadores de manera coordina con la finalidad de seguir realizando el trabajo de la mejor manera.

- Se determinó de qué manera la Comunicación se relaciona con en el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023. Se observa a través de la correlación por el método de Spearman, con un coeficiente de valor 0,782 (tabla 27); indicando una correlación positiva de nivel muy fuerte, demostrando que sí se relaciona de manera positiva entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina regional de comunicaciones, imagen y protocolo del Gobierno Regional. Por otro lado, de acuerdo a la tabla 10 los trabajadores indicaron en un 40% casi siempre, la comunicación en la oficina de regional de comunicaciones fluye de la mejor manera ya que de esa manera permite a que se comparta las informaciones rápidamente y eficientemente, es por ello que mantener una comunicación fluida entre todos de la oficina ayudará a realizarse los trabajos de una manera adecuada, para ello el jefe de dicha oficina debe informar sobre los trabajos a realizar y de esa manera todos los trabajadores tendrán una información clara sobre el trabajo que se realiza esto se hace con la finalidad de que el trabajo que se realiza se eficientemente.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al director de la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo; en brindar un apoyo de oportunidad de desarrollo y crecimiento profesional a los trabajadores como incentivando a que participen a los taller o conferencias con la finalidad de que adquiera nuevos conocimientos y de esa manera podrá mejorar sus habilidades, esto con la finalidad de revertir los resultados que se hallaron de acuerdo a la tabla 4, el 30% considera a veces y el 25% casi nunca, de que al trabajador se le brinda oportunidad de desarrollo, y a través de ello no se está generando un clima laboral adecuado, para ello se debe complacer en ciertas cosas a los trabajadores con la finalidad de que se siente cómodos en los trabajos que realicen.
- Se recomienda al director de la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo; para generar un clima laboral adecuado entre todos los trabajadores de la oficina deben dar recompensas, como bonos extras, y entre otros premios cuando la labor que se ha asignado fue realizada de la mejor manera esto con la finalidad de generar un motivación positiva en los trabajadores, lo cual esto debe aplicarse oportunamente con la finalidad de revertir los resultados que se hallaron la tabla 5 donde el 45% considera casi nunca y 25% nunca de que en la oficina se le brinda recompensa por la labor que realiza el trabajador, esto si no se soluciona por la incomodidad del mismo trabajador puede terminar renunciando por el simple hecho que no se siente motivado.
- Se recomienda al director de la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo; en realizar las coordinaciones de los trabajos entre todos los trabajadores con la finalidad de designar las funciones y de esa manera realizar el trabajo efectivo y fluido siempre con la visión de cumplir los objetivos esto con la finalidad de revertir el resultados que se ha obtenido en la tabla 9 donde el 20% de los trabajadores indican que casi nunca se realiza la coordinación entre los miembros del equipo de trabajo, por ello es la importancia de coordinación entre todos y así se podrá solucionar las inconveniencias con los demás trabajadores.

- Se recomienda al director de la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo; en siempre estar en comunicación con todos los colaboradores para compartir la información que se requiere de manera oportuna, esto con la finalidad de revertir el resultado obtenido en la tabla 10 donde el 25% indicaron que casi nunca la comunicación en la oficina fluye de la mejor manera es a razón de ello que muchas veces no se comparte la información oportunamente, es por ello que todos deben de tener una comunicación adecuada con la finalidad de que la información se transmita de manera eficiente y rápido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarza, F. (2020). *Definición*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/fiorellavinvestigacionaplicada/definicion-deautores>
- Aliaga, F. (13 de agosto de 2018). *EcuRe*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)
- Alles, M. (2019). *Desarrollo del talento humano*. Argentina: Ediciones Granica. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo\\_del\\_talento\\_humano/smqBDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo_del_talento_humano/smqBDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- Altman, H. (2018). *Clima Laboral*. Puebla: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/meza\\_b\\_fd/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf)
- Ayala, D. (2022). " Espinoza, E. (2021). " Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019".
- Bantara, B. (2023). *Consejos de productividad - Le ayudamos a ser más productivo y eficiente en el trabajo y en la vida*. Madrid: Bagas Bantara. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Consejos\\_de\\_productividad\\_Le ayudamos\\_a/oey9EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Consejos_de_productividad_Le ayudamos_a/oey9EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- Bustamante, C. (2022). *Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos*. España: BigTalent. Obtenido de <https://bigtalent.com.ec/2022/01/05/mundialmente-el-descuido-del-clima-laboral-provoca-perdidas-de-recursos-humanos/>
- Cantisano, G. E., León, J. A., González, A. L., Ael, C. G., & Alonso, F. M. (2022). *Psicología de las Organizaciones*. España: Editorial Sanz y Torres, S.L. Obtenido de

[https://www.google.com.pe/books/edition/Psicolog%C3%ADa\\_de\\_las\\_Organizaciones/8Cx1EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Psicolog%C3%ADa_de_las_Organizaciones/8Cx1EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)

Cerda. (4 de Setiembre de 2017). *virtual.urbe.edu*. Mexico. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063522/cap03.pdf>

Chiavenato, I. (09 de Julio de 2019). *El Lider Exponencial*. Obtenido de <https://liderexponencial.es/11-definiciones-que-describen-la-figura-del-lider/#:~:text=%E2%80%93%20EL%20L%C3%8DDER%20SEG%C3%9AN%20CHIAVENATO%3A%20%E2%80%9C,uno%20o%20diversos%20objetivos%20espec%C3%ADficos%E2%80%9D>.

Chiavenato, I. (20 de Enero de 2004). *MICROSOFT WORD*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481%20(2).pdf)

Chiavenato, I. (2000). *Clima Organizacional*. Sao Paulo: Cegal-Décima Edición.

Coelho, F. (2019). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/competencias/>

Coll, F. (25 de Marzo de 2020). *Econopedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/recursos-humanos-rrhh.html>

Conrero, S. y Cravero, V. (2019). *El talento humano en las organizaciones, Claves para potenciar su desarrollo*. Córdoba: Editorial Universidad Católica de Córdoba. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/El\\_talento\\_humano\\_en\\_las\\_organizaciones/wVDvDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/El_talento_humano_en_las_organizaciones/wVDvDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)

Doria, E., Mogollón, L. y García, E. (2021). *Propuesta de Mejora del Clima Organizacional de la Institución Educativa LICEO MONTESSORY del municipio de Cereté, Córdoba*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/35549>

Felsinger, E. (11 de Setiembre de 2002). *Maestría en Dirección de Empresas*.

Ferrando, G. (12 de Mayo de 2003). *ELSEVIER*.  
Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-laencuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

Figueredo, E. P. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6675>

García, T. (2003). *El Cuestionario como instrumento de Investigación*.

Gómez, N. E. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-2019. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1)

Graus. (19 de Febrero de 2021). *Significados*.  
Obtenido de <https://www.significados.com/evaluacion/https://sites.google.com/site/fiorellavinvestigacionaplicada/definicion-deautores>

Harvard Business Review. (2021). Cómo ser más productivo, Prioriza las tareas Sé más eficiente Gestiona tu tiempo. España: REVERTE EDITORIAL SA. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo\\_ser\\_m%C3%A1s\\_productivo\\_Serie\\_Manageme/lgBMEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_ser_m%C3%A1s_productivo_Serie_Manageme/lgBMEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)

Hernández, M. I. (2022). La gestión de recursos humanos en el centro de la responsabilidad social de las organizaciones. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de

[https://www.google.com.pe/books/edition/La\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_recursos\\_humanos\\_en\\_el\\_ce/xe92EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/La_gesti%C3%B3n_de_recursos_humanos_en_el_ce/xe92EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Juez, J. (2020). *Productividad Extrema, Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor*. Madrid: Julio Juez. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Productividad\\_Extrema/2YznDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Productividad_Extrema/2YznDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)

La República. (2021). *Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales*. Lima: La República. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>

Lira, J. (14 de Enero de 2021). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficaciadiferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>

Merino, J. (02 de Mayo de 2017). *La Prensa*. Obtenido de <https://www.laprensagrafica.com/revistas/La-importancia-del-crecimientoprofesional-20170502-0033.html>

Meza, R. (2018). *"Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas 2018"*. Chiapas.

Moreno, D. C. (2022). *Impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la productividad laboral*. Colombia: Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Impacto\\_de\\_las\\_pr%C3%A1cticas\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de/urB5EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Impacto_de_las_pr%C3%A1cticas_de_gesti%C3%B3n_de/urB5EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)

Pastor, A. (2017). *"Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores Administrativos de una empresa privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017"*. LIMA.

Perez, L. (2021). “*Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Gobierno Regional - Huánuco 2020*”.

QuestionPro. (14 de Febrero de 2021). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html>

Rodríguez, J. (2022). Solo el 9% de los españoles se siente satisfecho con su trabajo, frente al 14% de los europeos. España: ORH | Observatorio de Recursos Humanos. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/solo-el-9-de-los-espanoles-se-siente-satisfecho-con-su-trabajo-frente-al-14-de-los-europeos.html>

Rojas, C. (19 de Mayo de 2015). *Radstad* Obtenido de [https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/trabajo-en-equipo-la-unionconlleve-al-exito\\_89/](https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/trabajo-en-equipo-la-unionconlleve-al-exito_89/)

Rubiano, G., Rodríguez, J., Rada, A. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/76bd0486-2793-450c-a5c3-74d793219701/content>

Tamayo. (21 de Marzo de 2021). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-lapoblacion.html>

Vellisca, F. B. (2021). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid: Editorial Editex. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Recursos\\_humanos\\_y\\_responsabilidad\\_socia/IA4tEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Recursos_humanos_y_responsabilidad_socia/IA4tEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)

Zita, A. (19 de Enero de 2019). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/como-citar/>

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

ROJAS ESCOBAL, S. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina regional de comunicaciones, imagen protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIAI

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA OFICINA REGIONAL DE COMUNICACIONES, IMAGEN Y PROTOCOLO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO-2023</p>	<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar de qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo - Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población 1:</b> Esta población constará de un total de 20 individuos de la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco.</p> <p><b>Población 2:</b> Estará compuesta por un grupo altamente relevante de 27 servidores públicos que desempeñan roles diversos en el ámbito público del Gobierno Regional de Huánuco (GOREHCO).</p> <p><b>Muestra 1:</b> La muestra 1 compuesta por 20 trabajadores de la Oficina Regional</p>
	<p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera la Motivación se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023?</li> <li>• ¿De qué manera el Trabajo en Equipo se relaciona con el Desempeño Laboral de</li> </ul>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar de qué manera la Motivación se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.</li> <li>• Determinar de qué manera el Trabajo en Equipo se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina</li> </ul>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre la Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.</li> <li>• Existe una relación significativa entre el Trabajo en Equipo y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y</li> </ul>	

---

los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023?

- ¿De qué manera la Comunicación se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023?

Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

- Determinar de qué manera la Comunicación se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco-2023.

Protocolo del Gobierno de Comunicaciones, Imagen y Regional Huánuco. Protocolo; se ha seleccionado debido a su accesibilidad y disposición para participar en la investigación, lo que ha permitido una recopilación eficiente de datos.

- Existe una relación significativa entre la Comunicación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco.

**Muestra 2:**

La Muestra 2 de esta investigación está compuesta por un grupo selecto de 27 servidores públicos que desempeñan roles diversos en el ámbito público del Gobierno Regional de Huánuco (GOREHCO).

**Técnica:**

Encuesta

**Instrumento:**

Cuestionario

---



## ANEXO 2 CUESTIONARIO I

### UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Encuesta a los trabajadores de la Oficina Regional de Comunicaciones,  
Imagen y Protocolo del GOREHCO.

**Objetivo:** Determinar cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco.

**Instrucciones:** Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala de Likert 5= SIEMPRE; 4= CASI SIEMPRE; 3= A VECES; 2=CASI NUNCA; 1=NUNCA

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		5	4	3	2	1
1	En mi trabajo, se me brindan oportunidades para el desarrollo profesional que me permiten adquirir nuevas habilidades y conocimientos.					
2	La organización tiene un sistema de recompensas y reconocimiento que incluye incentivos, bonificaciones o premios para aquellos que demuestran un desempeño sobresaliente.					
3	El liderazgo de la organización demuestra un compromiso sólido con nuestros valores y metas, lo que me inspira a dar lo mejor de mí en el trabajo					

4	Experimento un alto nivel de apoyo mutuo entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO, lo que mejora nuestra capacidad para alcanzar objetivos comunes.					
5	La colaboración y cooperación entre los equipos y departamentos de la organización se fomentan activamente, lo que mejora nuestra eficiencia y efectividad					
6	Siento que la coordinación entre los miembros de mi equipo de trabajo en la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del GOREHCO es efectiva y fluida, lo que facilita la consecución de nuestros objetivos comunes.					
7	La comunicación en la organización fluye de manera efectiva, lo que permite compartir información de manera rápida y eficiente					
8	Siento que la información se presenta de manera comprensible y accesible, lo que facilita la comunicación efectiva y la toma de decisiones informadas en mi equipo.					
9	La organización promueve un ambiente de trabajo en el que se valora y fomenta la comunicación abierta, lo que me hace sentir cómodo compartiendo ideas y opiniones.					



## ANEXO 3 CUESTIONARIO II

### FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Funcionario: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

A continuación, encontrarás una serie de frases de desempeño agrupadas en bloques de cuatro. Por favor, coloca una "X" en la columna lateral junto al signo "+" para indicar la frase que mejor describe el desempeño del empleado y el signo "-" para la frase que menos lo describe. Asegúrate de completar cada bloque de manera uniforme, sin dejar ningún espacio en blanco.

Ítems	N°	+	-
¿considera usted, que el trabajador demuestra un compromiso constante con la calidad de su trabajo, produciendo resultados excepcionales en su área de responsabilidad?	01		
¿Cree usted, que los trabajadores casi siempre mantienen altos estándares de calidad en su trabajo y se esfuerzan por superar las expectativas establecidas para su rol?	02		
¿Considera usted, que los trabajadores demuestran un compromiso constante con la mejora continua en la calidad de su trabajo?	03		
¿Considera usted, que los trabajadores son consistentemente productivos en su trabajo, logrando sus tareas y metas de manera eficiente y efectiva?	04		
¿Considera usted que los trabajadores manejan la información de manera efectiva?	05		
¿Considera usted que los trabajadores demuestran una destreza excepcional en la ejecución de sus tareas laborales, manteniendo altos estándares de calidad y eficiencia en todo momento?	06		
¿Considera usted que los trabajadores poseen un profundo conocimiento de su área de trabajo y demuestran una comprensión sólida de las tareas y responsabilidades específicas de su rol?	07		
¿Considera usted que los trabajadores demuestran una excelente capacidad para identificar y resolver problemas relacionados con su desempeño laboral de manera efectiva y eficiente?	08		
¿Considera usted si los trabajadores demuestran una gran capacidad para adaptarse a los cambios en su entorno laboral, abrazando nuevas tecnologías, métodos de trabajo y desafíos con facilidad y entusiasmo?	09		

*Fuente:* Evaluación del desempeño con el método de elección forzada. Chiavenato 2007.

# ANEXO 4

## CONSENTIMIENTO INFORMADO



GERENCIA  
GENERAL

OFICINA REGIONAL DE  
COMUNICACIONES, IMAGEN  
Y PROTOCOLO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### CARTA N°002-2023-GRH-GGR/ORCIP

**A** : BACH. SARAI JULIANA ROJAS ESCOBAL

**DE** : LIC. EFRAIN JOEL HUERTA MEZA  
DIRECTOR (E) DE LA OFICINA REGIONAL DE COMUNICACIONES, IMAGEN Y PROTOCOLO

**ASUNTO** :AUTORIZO REALIZACIÓN DE TESIS EN LA OFICINA REGIONAL DE COMUNICACIONES, IMAGEN Y PROTOCOLO

**FECHA** : HUANUCO, 05 DE OCTUBRE DEL 2023

Por medio del presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, así mismo autorizo a la **BACH. SARAI JULIANA ROJAS ESCOBAL**, identificado con DNI n°75199264, a realizar la investigación titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA REGIONAL DE COMUNICACIONES, IMAGEN Y PROTOCOLO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO-2023" para optar el título profesional en Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco y a difundir los resultados de la investigación utilizando el nombre de la Oficina Regional de Comunicaciones, Imagen y Protocolo del Gobierno Regional Huánuco.

Es todo cuanto informo a usted para su conocimiento y fines que el interesado estime conveniente.

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
OFICINA REGIONAL DE COMUNICACIONES,  
IMAGEN Y PROTOCOLO  
  
Lic. Com. Soc. Efraín Joel Huerta Meza  
DIRECTOR(E)



 Calle Calizanto 145 - Amarillos - Huánuco

 <http://www.regionhuanuco.gob.pe>

 (062) 512124

## ANEXO 5 PANEL FOTOGRÁFICO

