



## *Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí*

### *Labor climate and its impact on the performance of officials of the property registry Manta - EP. - Manabí*

### *Clima de trabalho e seu impacto no desempenho dos funcionários do Manta - EP. - Manabí*

Nelly Vanesa Solórzano-Espinoza <sup>I</sup>  
[nelly82solorzano@hotmail.com](mailto:nelly82solorzano@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0003-1943-0871>

Cecilia Parra-Feríé <sup>II</sup>  
[cparra@espam.edu.ec](mailto:cparra@espam.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-1943-0871>

Mayra Yasmina Espinoza-Arauz <sup>III</sup>  
[mayra.espinoza@uleam.edu.ec](mailto:mayra.espinoza@uleam.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-1207-9804>

José Ricardo Macías-Barberán <sup>IV</sup>  
[jose.macias@uleam.edu.ec](mailto:jose.macias@uleam.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-2857-6867>

**Correspondencia:** [nelly82solorzano@hotmail.com](mailto:nelly82solorzano@hotmail.com)

Ciencias económicas y empresariales  
Artículo de investigación

**\*Recibido:** 17 de enero de 2020 **\*Aceptado:** 29 de febrero de 2020 **\* Publicado:** 25 de marzo de 2020

- I. Estudiante de la Maestría de Gestión de Talento Humano / Instituto de Posgrado/Universidad Técnica de Manabí/ Ecuador. Ingeniera en Administración de Empresas, Portoviejo, Ecuador.
- II. Doctor en Ciencias Técnicas, Docente de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Manuel Félix López, Calceta, Ecuador.
- III. Magíster en Gestión Empresarial, Ingeniera en Administración de Empresas, Docente en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez, Sucre, Ecuador.
- IV. Magíster en Educación y Desarrollo Social, Licenciado en Ciencias de la Educación Especialidad Física y Matemáticas, Profesor de Segunda Enseñanza Especialidad Físico Matemático, Ingeniero Civil, Tecnólogo en Promoción Social, Docente en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez, Sucre, Ecuador.

## Resumen

Este estudio tuvo como objetivo: Analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de las actividades laborales de los funcionarios del Registro de la Propiedad de Manta Empresa Pública de Ecuador. **Metodología:** El tipo de investigación fue descriptiva, de campo y correlacional. La población estuvo conformada por 27 funcionarios laboran en dicha institución, por ser finita la población no se extrajo muestra. Como herramienta de análisis del clima laboral institucional se utilizó el diagrama causa-efecto de Ishikawa. El tipo de instrumento de recolección de datos fue un cuestionario tipo escala Lickert. **Resultados:** Mediante diagrama causa-efecto de Ishikawa, se pudo determinar que el deficiente clima organizacional influye en el desempeño laboral de los funcionarios y está asociado a carga horaria, baja remuneración, comunicación y trabajo en equipo es limitado, entre otros. El cuestionario arrojó una valoración baja en lo referente al clima organizacional. En cuanto al análisis del atractivo de la organización mediante una lista de chequeo, se pudo detectar que los funcionarios están insatisfechos con el trabajo. Se concluyó que un clima organizacional no favorable por parte de la institución, influye en el rendimiento laboral de los trabajadores, por tanto para que exista un desempeño óptimo en el trabajo y aumentar la productividad de la organización es necesario el desarrollo e implementación de un clima organizacional favorable, el cual, coadyuva al mejoramiento continuo de las organizaciones, a la satisfacción del personal y por tanto al logro razonable de los objetivos plasmados en el quehacer diario de la institución.

**Palabras claves:** Clima; organización; satisfacción laboral.

## Abstract

This study aimed to: Analyze the work climate and its influence on the performance of work activities of officials of the Property Registry of Manta Empresa Pública de Ecuador. **Methodology:** The type of research was descriptive, field and correlational. The population was made up of 27 officials who work in said institution, since the population was finite and no sample was drawn. The Ishikawa cause-effect diagram was used as an analysis tool for the institutional work environment. The type of data collection instrument was a Lickert scale questionnaire. **Results:** Using the Ishikawa cause-effect diagram, it was possible to determine that the poor organizational climate influences the job performance of officials and is associated with

hourly workload, low remuneration, communication, and limited teamwork, among others. The questionnaire gave a low assessment regarding the organizational climate. Regarding the analysis of the organization's attractiveness through a checklist, it was possible to detect that the officials are dissatisfied with the work. It was concluded that an unfavorable organizational climate on the part of the institution influences the work performance of the workers, therefore for there to be an optimal performance at work and to increase the productivity of the organization it is necessary to develop and implement a climate Organizational favorable, which contributes to the continuous improvement of the organizations, to the satisfaction of the personnel and therefore to the reasonable achievement of the objectives embodied in the daily activities of the institution.

**Keywords:** Climate; organization; job satisfaction.

## **Resumo**

Este estudo teve como objetivo: Analisar o clima de trabalho e sua influência no desempenho das atividades de trabalho dos funcionários do Registro de Imóveis da Manta Empresa Pública de Equador. Metodologia: O tipo de pesquisa foi descritivo, de campo e correlacional. A população era composta por 27 funcionários que trabalhavam na referida instituição, uma vez que a população era finita e nenhuma amostra foi coletada. O diagrama de causa-efeito de Ishikawa foi usado como uma ferramenta de análise para o ambiente de trabalho institucional. O tipo de instrumento de coleta de dados foi um questionário da escala de Lickert. Resultados: Usando o diagrama de causa-efeito de Ishikawa, foi possível determinar que o mau clima organizacional influencia o desempenho no trabalho dos funcionários e está associado à carga horária de trabalho, baixa remuneração, comunicação e trabalho em equipe limitado, entre outros. O questionário fez uma avaliação baixa em relação ao clima organizacional. Com relação à análise da atratividade da organização por meio de uma lista de verificação, foi possível detectar que os funcionários estão insatisfeitos com o trabalho. Concluiu-se que um clima organizacional desfavorável por parte da instituição influencia o desempenho no trabalho dos trabalhadores, portanto, para haver um ótimo desempenho no trabalho e aumentar a produtividade da organização, é necessário o desenvolvimento e a implementação de um clima. Organização favorável, que contribui para a melhoria contínua das organizações, para a satisfação do pessoal e, portanto, para o alcance razoável dos objetivos incorporados nas atividades diárias da instituição.

**Palavras-chave:** Clima; organização; satisfação no trabalho.

## **Introducción**

El ambiente de trabajo también llamado clima laboral o clima organizacional desde hace varias décadas viene adquiriendo una gran importancia en todas las empresas, organizaciones o instituciones sea de carácter pública o privada, debido a que hoy en día las personas involucradas en las altas direcciones son conscientes de que el éxito o el logro de los objetivos de la institución depende en gran medida de dos variables, a saber, el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores. En tal sentido, Montoya y cols. (2017) definen el clima laboral como:

Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que se da las relaciones interpersonales que tienen en torno a él, y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo, también es uno de los factores considerados como otro posible determinante de la satisfacción laboral.

En torno a esto, las relaciones humanas que se establecen entre las personas que laboran en una organización, la estructura física y las estrategias empleadas por la gerencia o dirección de la empresa para llevar a cabo el trabajo, determinarán en gran medida la calidad total del servicio prestado y el logro de los objetivos planificados por la institución.

Es por ello que el clima laboral es algo necesario y fundamental para cualquier empresa, y de forma particular del sector público ya se pueden esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, cuando los niveles de las relaciones laborales dentro de la institución son óptimos. Así, una de las dimensiones que se interrelaciona de manera directa con el clima laboral es la satisfacción laboral de los empleados, como un factor que les permite desempeñar sus labores de manera satisfactoria de tal manera que la empresa pueda alcanzar las metas propuestas. En relación a esto Osorio y Riveros (2017) afirman que:

El clima laboral debe estar centrado en el trabajador como parte de la administración de recursos los humanos cuya premisa fundamental es concebir al hombre como el elemento fundamental de toda organización, el único capaz de innovar y revolucionar los procesos del trabajo, a partir de una visión perspectiva para enfrentar con creatividad y realismo los principales retos de la humanidad, siendo la fuerza de trabajo multi profesional y multisectorial.

De acuerdo con lo manifestado por los autores es evidente la importancia preponderante que tiene el clima laboral con la satisfacción laboral del empleado, el cual se evidencia en la manera en que ejecutan sus actividades cotidianas en su lugar de trabajo.

Tras mencionar la importancia del clima laboral en una organización, es necesario indicar que es la dirección o la gerencia de la empresa con su sistema de gestión la que genera la base adecuada para un buen clima laboral, por tanto, la implementación o la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas que oriente hacia la consecución de los objetivos generales, debe formar parte de las políticas institucionales que dirija el ambiente de trabajo hacia situaciones de alto desempeño por parte de los trabajadores y, que a su vez conlleva a un buen rendimiento para la organización.

De lo antes expuesto se tiene que el objetivo de esta investigación fue analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de las actividades laborales de los funcionarios del Registro de la Propiedad de Manta Empresa Pública de Ecuador.

## **Desarrollo**

El clima organizacional es un factor clave en el desarrollo empresarial, que, junto con las estructuras, las particularidades organizacionales y las personas que la componen forman un sistema interdependiente altamente activo que tiene un impacto directo en los resultados de la institución. Por tanto, el clima laboral debe ser el medio ambiente humano, cordial, afectivo y físico en el que se desarrolla el trabajo diario que influye en el desempeño y la satisfacción de los trabajadores.

En términos conceptuales existen muchas definiciones del concepto de clima laboral u organizacional y de todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, según Gonçalves, (1997), “el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.” En torno a esto, a fin de comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

Como se aprecia, al clima laboral lo definen características inherentes al lugar de trabajo que reflejan la percepción de los colaboradores y que indican en su conducta, resultados y a su vez en el comportamiento laboral de todo el sistema. Sobre este particular, García (2009) indica que:

El clima organizacional es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional.

En relación a estos planteamientos se puede decir que el desempeño laboral de los trabajadores en una institución, se ve afectado por los sucesos ocurridos dentro de la organización, es decir, por el clima laboral preponderante.

A este respecto, el desempeño laboral es cualquier actividad o conjunto de respuesta que conduce a un resultado o ejercicio de un efecto en el ambiente. Esta variante es la que deja en evidencia la acción asumida por la jefatura de talento humano, porque está en función de la motivación, entorno laboral y otros. Núñez y Ortiz (2010). Desde la perspectiva del autor, es necesario comprender que la organización la conforman los individuos que laboran en ella, y que su desempeño tiene un impacto directo en los resultados de la organización.

Debe destacarse que existen factores fundamentales que influyen en la productividad de una empresa, organización o institución y son las relaciones de estos factores de los cuales depende el establecimiento de un óptimo clima laboral. Así, los factores que influyen en el desempeño laboral son: motivación, adecuación/ambiente de trabajo, establecimiento de objetivos, reconocimiento del trabajo, participación del empleado, formación y desarrollo profesional. Es importante que se tenga particular conocimiento sobre estos referentes que son clave en las prácticas profesionales en el entorno laboral. Parra, (2013). De este modo, la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Cabe señalar que en la actualidad, el clima organizacional viene adquiriendo gran importancia en las instituciones de carácter público dado que se ha adquirido más conciencia de que solamente se logrará alcanzar la calidad total en el servicio prestado, al conocer que la satisfacción en las

labores que desempeña el empleado conduce a la eficiencia organizacional, que suele expresarse en conductas de relaciones humanas cordiales y resultados óptimos en el trabajo.

Sin embargo, en numerosas instituciones del sector público existen factores que derivan en un clima laboral no satisfactorio esto a causa de: bajo salario, deficiente logística para cumplir las labores encomendadas y en muchos casos la infraestructura es inadecuada, entre otros.

Dicha realidad no es ajena a las instituciones públicas habidas en Ecuador, este es el caso del Registro de la Propiedad de Manta Empresa Pública, donde hay factores internos que interfieren negativamente en el desempeño de los trabajadores y por tanto, hay una baja valoración en referencia al clima organizacional de la institución.

De las ideas expuestas en párrafos anteriores puede desprenderse la relevancia que tiene el clima organizacional para el buen desempeño de los trabajadores en cualquier empresa, organizaciones o instituciones de índole pública o privada para alcanzar el éxito.

## Metodología

El tipo de investigación fue de tipo descriptivo, de campo, correlacional. La población objeto de estudio estuvo conformada por 27 funcionarios que laboran en el Registro de la Propiedad de Manta, Ecuador. No se realizó toma de muestra en virtud de que la población es finita. Para la determinación del clima laboral de la empresa pública se utilizó el diagrama causa y efecto de Ishikawa. El instrumento de recolección de datos consistió en un cuestionario tipo escala Likert que consta de cinco afirmaciones, las cuales derivan en un continuo de cinco opiniones posibles como siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca con un puntaje de 5 a 1 (Peña-Viveros et al., 2015). La validez fue medida a través del juicio de tres expertos. Para el cálculo de la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 23 empleados pertenecientes a otra institución con objetivo organizacionales iguales, en la cual se obtuvo como resultado un valor para el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,810, por lo cual se consideró el instrumento como muy confiable.

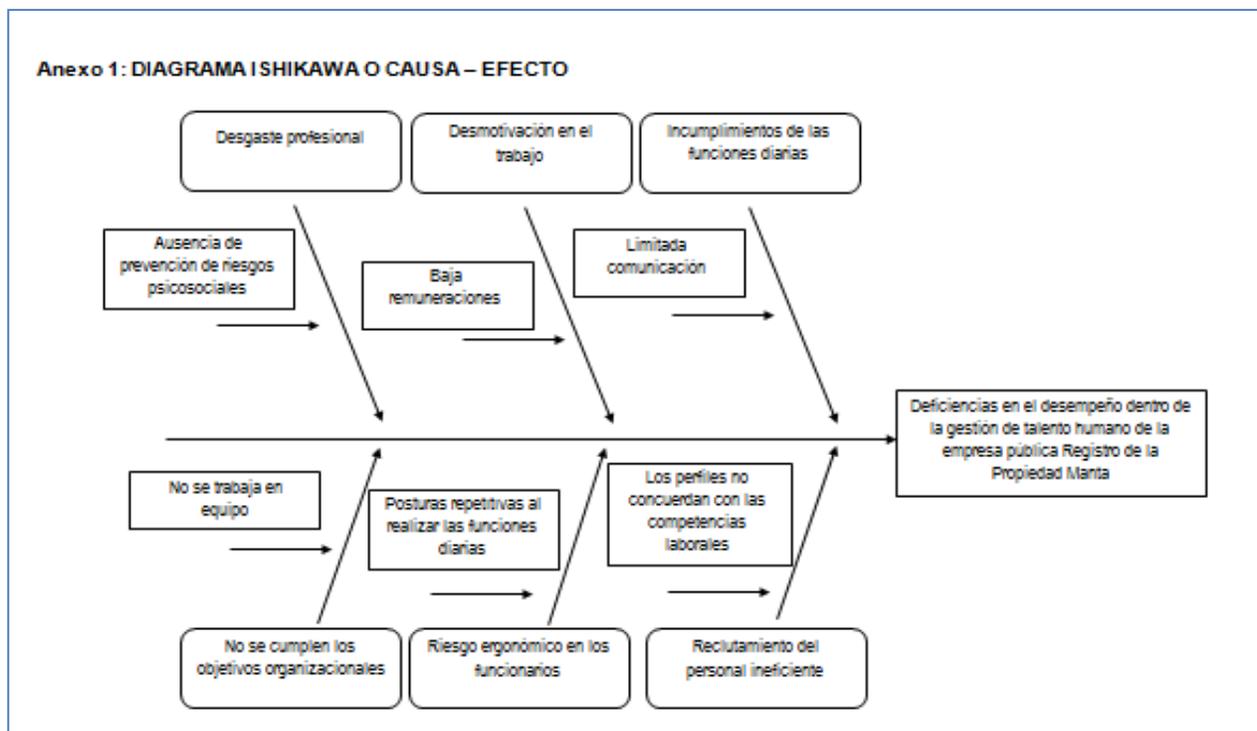
<b>Estadísticas de confiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.810	.801	23

Una vez realizada toda la recolección de datos, posteriormente se ordenaron y se calcularon las frecuencias y porcentajes en el programa SPSS 21, con lo cual se procedió a su posterior análisis y discusión.

## Resultados y discusión

Luego de la aplicación de la herramienta diagrama de causa y efecto de Ishikawa, para detectar los problemas de la institución, se obtuvo los siguientes resultados. (Ver figura 1)

**Figura 1.** Diagrama causa-efecto del Registro de la Propiedad de Manta. Portoviejo. Manabí, según información recibida sobre los problemas de la institución relacionados con el clima organizacional



Fuente: Instrumento aplicado por el autor

El diagrama Causa y efecto de Ishikawa, aplicado a la institución pública Registro de la Propiedad de Manta. Portoviejo. Manabí permitió determinar que el deficiente clima organizacional influye en el desempeño laboral de los funcionarios que laboran en dicha institución y que las principales causas son el desgaste profesional debido a la carga horaria, baja remuneración no compensa la responsabilidad que requiere el puesto de trabajo, existe una limitada comunicación con el gerente debido a que se cambian constantemente, el trabajo en

equipo es limitado pues las metas personales con la organizacionales no concuerdan, estas circunstancias generan que los funcionarios no desarrollen sus actividades en una ambiente adecuado.

Por su parte, luego de la aplicación del cuestionario a 27 funcionarios que laboran en la institución pública Registro de la Propiedad de Manta. Portoviejo. Manabí, se obtuvo como resultado que la media fue de dos en una escala donde el cinco era la máxima puntuación, por lo que se obtuvo un valoración baja en lo referente al clima organizacional, además mencionaron que la confianza entre jefes y subordinados no es adecuada, el trabajo en equipo es limitado, a veces se toma en cuenta la opinión de los empleados, cuando se fijan los objetivos organizacionales no se pide la opinión de los funcionarios, por tal razón no existe sentido de pertinencia entre los objetivos personales y los de la organización (Ver tabla 1).

**Tabla 1.** Resultados obtenidos del Registro de la Propiedad de Manta. Portoviejo. Manabí, según información recibida de los funcionarios encuestados sobre clima organizacional en la institución

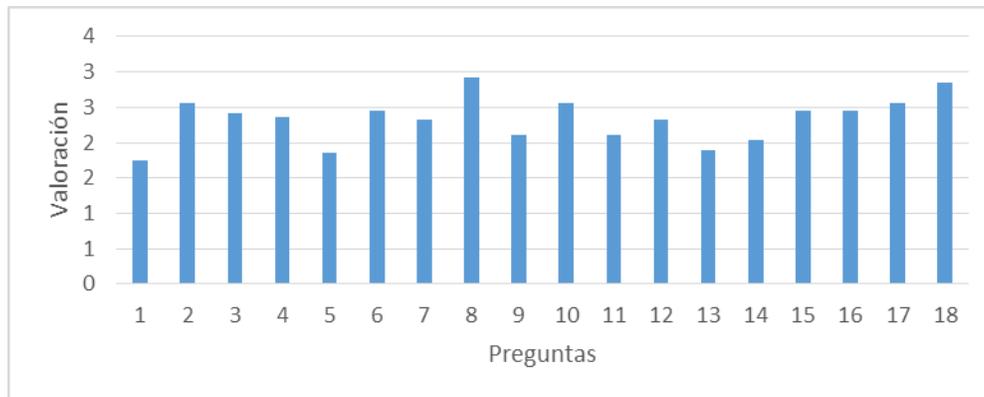
<b>VALORACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	
<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación</b>
¿Existe confianza entre jefes y subordinados?	2
¿Tiene confianza su superior en Usted?	3
¿Se sienten libres los empleados para hablar con el jefe?	2
¿Se ponen en práctica las ideas de los empleados?	2
¿Se se utiliza el miedo, amenazas, castigos en la empresa?	2
¿Siente usted la necesidad de alcanzar los objetivos de la organización?	2
¿Se trabaja en equipos?	2
¿Fluye la comunicación en la dirección empresarial?	3
¿Aceptan los subordinados las comunicaciones de los superiores?	2
¿Es exacta la comunicación ascendente?	3
¿Los jefes comprenden los problemas de sus empleados?	2
¿Se toma en cuenta a los empleados para la toma de decisiones?	2
¿La forma de tomar decisiones motiva a los empleados?	2
¿Se fijan los objetivos con la participación de los empleados?	2
¿Se aceptan los objetivos fijados?	2
¿Las funciones de control son adecuadas?	2
¿Responde el sindicato a los intereses de los trabajadores?	3
¿Los datos de control solucionan los problemas de los empleados?	3
<b>Media</b>	<b>2</b>

Fuente: Instrumento aplicado por el autor

### Leyenda

- Casi nunca = 1**
- A veces = 2**
- A menudo = 3**
- Casi Siempre = 4**
- Siempre = 5**

**Figura 2.** Resultados obtenidos del Registro de la Propiedad de Manta. Portoviejo. Manabí, según información recibida de los funcionarios encuestados sobre clima organizacional en la institución



**Fuente:** Instrumento aplicado por el autor

Otra de las dimensiones de esta investigación fue el análisis del atractivo de la organización laboral de los empleados se desarrolló una lista de chequeo o checklist, donde se pudo detectar que los funcionarios están insatisfechos con el trabajo, el salario, la organización, los directivos no aprecian las opiniones de los empleados en las decisiones de trabajo, no existen oportunidades para promover, se realizan pocas actividades culturales, deportivas y recreativas, la protección e higiene no se da con regularidad, las normas de trabajo se desarrollan por obligación mas no por un sentido de pertenencia (Ver tabla 2).

**Tabla 2.** Resultados obtenidos del Registro de la Propiedad de Manta. Portoviejo. Manabí, según información recibida de los funcionarios encuestados sobre del atractivo de la organización laboral

Indicadores	Valoración		
	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
Satisfacción con el trabajo		X	
Satisfacción con el salario			X
Organización del trabajo		X	
Participación en las decisiones de trabajo			X

Satisfacción con el colectivo laboral		X	
Oportunidades de promover			X
Realización de actividades culturales, deportivas y recreativas		X	
Protección e higiene del trabajo		X	
Funcionamiento de la emulación		X	
Satisfacción con las normas de trabajo implantadas		X	

Fuente: Instrumento aplicado por el autor

## Conclusiones

Se concluyó que un clima organizacional no favorable por parte de la institución, influye en el rendimiento laboral de los trabajadores, por tanto para que exista un desempeño óptimo en el trabajo y aumentar la productividad de la organización es necesario el desarrollo e implementación de un clima organizacional favorable, el cual, coadyuva al mejoramiento continuo de las organizaciones, a la satisfacción del personal y por tanto al logro razonable de los objetivos plasmados en el quehacer diario de la institución.

## Referencias

1. García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, núm. 42, pp. 43-61. Universidad del Valle Cali, Colombia.
2. Goncalves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>.
3. Montoya , P, Beiiio, N, Bermúdez , N, Burgos, F, Fuentealba, M, y Padill, A. (2017). Satisfacción Laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. Ciencia y trabajo, 19(58), 7-13.
4. Núñez, J. y Ortiz, E. (2010). Diccionario conciso de Psicología. 2a edición. México: Manual Moderno, 2010.
5. Osorio, J y Riveros, K. (2017). Análisis al clima organizacional de la IPS ESIMED. Universidad Piloto de Colombia.

6. Parra, A. (2013). ¿Qué es el desempeño laboral y apreciación del desempeño?.[Documento en línea] Disponible en: <https://prezi.com/lo1zoyhgo59r/que-es-el-desempeno-laboral-y-apreciacion-del-desempeno/>.
7. Torres, E, y Zegarra, S. (2015). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad Puno-2014. *Comuni@ cción*, 6(2), 5-14.

## References

1. García, M. (2009). Organizational Climate and its Diagnosis: A Conceptual Approach. *Administration Notebooks*, no. 42, pp. 43-61. Universidad del Valle Cali, Colombia.
2. Goncalves, A. (1997). Organizational Climate Dimensions. [Document online] Available at: <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>.
3. Montoya, P, Beiiio, N, Bermúdez, N, Burgos, F, Fuentealba, M, and Padill, A. (2017). Labor satisfaction and its relationship with the organizational climate in officials of a Chilean state university. *Science and work*, 19 (58), 7-13.
4. Núñez, J. and Ortiz, E. (2010). *Concise Dictionary of Psychology*. 2nd edition. Mexico: Modern Manual, 2010.
5. Osorio, J and Riveros, K. (2017). Analysis of the organizational climate of the IPS ESIMED. Pilot university of colombia.
6. Parra, A. (2013). What is job performance and performance appreciation? [Online document] Available at: <https://prezi.com/lo1zoyhgo59r/que-es-el-desempeno-laboral-y-apreciacion-del-desempeno/>.
7. Torres, E, and Zegarra, S. (2015). Organizational Climate and Labor Performance in the Bolivarian Educational Institutions of the City Puno-2014. *Comuni @ cción*, 6 (2), 5-14.

## Referências

1. García, M. (2009). Clima Organizacional e seu Diagnóstico: Uma Abordagem Conceitual. *Cadernos de Administração*, no. 42, pp. 43-61. Universidad del Valle Cali, Colômbia.
2. Gonçalves, A. (1997). Dimensões do clima organizacional. [Documento online] Disponível em: <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>.

3. Montoya, P, Beio, N, Bermúdez, N, Burgos, F, Fuentealba, M e Padill, A. (2017). Satisfação no trabalho e sua relação com o clima organizacional em funcionários de uma universidade estadual chilena. *Ciência e trabalho*, 19 (58), 7-13.
4. Núñez, J. e Ortiz, E. (2010). *Dicionário conciso de psicologia*. 2ª edição. México: Manual Moderno, 2010.
5. Osório, J e Riveros, K. (2017). *Análise do clima organizacional do IPS ESIMED. Universidade Piloto da Colômbia*.
6. Parra, A. (2013). O que é desempenho no trabalho e apreciação do desempenho? [Documento online] Disponível em: <https://prezi.com/lo1zoyhgo59r/que-es-el-desempeno-laboral-y-apreciacion-del-desempeno/>.
7. Torres, E, e Zegarra, S. (2015). Clima Organizacional e Desempenho Laboral nas Instituições Educacionais Bolivarianas da Cidade Puno-2014. *Comuni @ cción*, 6 (2), 5-14.

©2019 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).