

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**

**Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la  
Gerencia de Administración y Finanzas de la  
Municipalidad Distrital De Lurín, Lima 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

**CIEZA RIVAS JOSÉ ENRIQUE**

**Código ORCID: 0000-0003-2580-8148**

**GALINDO BARRIGA KAREN**

**Código ORCID: 0000-0001-9039-8080**

**NEIRA RAMIREZ OSCAR IVÁN**

**Código ORCID: 0000-0003-4933-2121**

**ASESOR:**

**Dr. ROJAS MACHA OLGER**

**Código ORCID: 0000-0001-7965-1815**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ**

**OCTUBRE, 2021**

## **Dedicatoria**

Dedicamos la presente investigación a Dios Todopoderoso por iluminarnos por cada paso que damos en nuestro proceso de formación, a nuestros padres por brindarnos su apoyo incondicional, su sacrificio, esfuerzo, amor y motivación que fue fundamental desde el inicio de nuestra carrera universitaria, a nuestra familia y a todos quienes estuvieron a nuestro lado brindándonos todo su apoyo, motivándonos siempre a lo realizado en nuestra vida universitaria, así como a todas aquellas personas que siempre nos alentaron y confiaron, a pesar de las adversidades, desde un inicio en la culminación del presente estudio de investigación y en nuestro futuro profesional para llegar a ser personas de éxitos, con vocación de servicio a nuestra familia, a nuestra sociedad y a nuestro país.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestros padres, a nuestra familia y a todos los directivos y profesores de la Universidad Peruana de las Américas, que participaron en nuestra formación académica, profesional con ética, moral y convicción a ser grandes, brindándonos consejos de vida para afrontar las adversidades duras, para llegar a ser profesionales del presente y del futuro y estar preparados para enfrentar los retos empresariales y administrativos más fuertes que se presentan en las empresas y lograr su desarrollo, preparados con la misión de resolver los problemas y los retos más difíciles de las organizaciones y del país.

## Resumen

El presente trabajo de investigación de tesis lleva como título: “El clima organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019”; cuyo objetivo general fue, establecer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral.

La metodología de investigación empelada fue, una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, de método hipotético deductivo analítico; considerando una población muestral probabilística sesgada de 22 trabajadores; por el cual, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento cédula de cuestionario de 20 preguntas con una entrevista no guiada con los encuestados; los cuales, dichos datos fueron procesados mediante el paquete estadístico SPSS versión 25; cuyos resultados fueron de 0,896 grados de fiabilidad por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach para la confiabilidad de las preguntas del cuestionario; 90.7% de validez de la preguntas por juicio de expertos; 0,790 grados de correlación para el clima organizacional con el desempeño laboral; 0,881 grados de correlación para el ambiente de trabajo; 0,617 grados de correlación para la capacitación al personal y de 0,580 grados para el reconocimiento laboral con el desempeño laboral; donde la significancia fue que el valor  $p=0,000 <$  al valor  $q=0,05$  con un 95% de confiabilidad y un 5% de margen de riesgo, incertidumbre, inestabilidad o desconfianza de la confiabilidad para aplicarse los resultados, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; concluyendo, que debe aplicarse el clima organizacional para mejorar el rendimiento y desempeño de los trabajadores de la institución pública distrital.

**Palabras claves: Clima, organización, desempeño, trabajadores, capacitaciones**

## **Abstract**

This thesis research work is entitled: "The organizational climate and job performance in the Administration and Finance Management of the District Municipality of Lurín, Lima 2019"; whose general objective was to establish the relationship of the organizational climate and job performance.

The research methodology used was a research with a quantitative approach, a basic type, a descriptive correlational level, a non-experimental design, a cross-sectional, hypothetical deductive analytical method; considering a biased probabilistic sample population of 22 workers; Therefore, for data collection, the survey technique was used with the 20-question questionnaire instrument with an unguided interview with the respondents; which, said data were processed using the statistical package SPSS version 25; whose results were 0.896 degrees of reliability by means of Cronbach's Alpha Coefficient for the reliability of the questionnaire questions; 90.7% validity of the questions by expert judgment; 0.790 degrees of correlation for organizational climate with job performance; 0.881 degrees of correlation for the work environment; 0.617 degrees of correlation for staff training and 0.580 degrees for job recognition with job performance; where the significance was that the value  $p = 0.000 < \text{the value } q = 0.05$  with a 95% reliability and a 5% risk margin, uncertainty, instability or distrust of the reliability to apply the results, which indicates that the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected; concluding, that the organizational climate should be applied to improve the performance and performance of the workers of the district public institution.

**Keywords: Climate, organization, performance, workers, training**

## Tabla de contenidos

Caratula.....	
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen .....	iv
Palabras claves: Clima, organización, desempeño, trabajadores, capacitaciones .....	iv
Abstract.....	v
Keywords: Climate, organization, performance, workers, training .....	v
Tabla de contenidos .....	vi
Lista de tablas .....	x
Lista de figuras .....	xiii
Introducción.....	1
Capítulo I: Problema de la investigación.....	3
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	3
1.2 Planteamiento del Problema .....	5
1.2.1 Problema general .....	5
1.2.2 Problemas Específicos .....	5
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo general .....	5
1.3.2 Objetivos específicos .....	5
1.4 Justificación e importancia .....	6

1.5 Limitaciones .....	7
Capítulo II. Marco teórico .....	9
2. Antecedentes.....	9
2.1.1 Internacionales.....	9
2.1.2 Nacionales .....	14
2.2. Bases teóricas .....	19
2.2.1 Variable 0.1: Clima organizacional.....	19
2.2.1.1 Definición de clima organizacional.....	19
2.2.1.2 Ambiente de trabajo.....	19
2.2.1.3 Capacitación al personal.....	20
2.2.1.4 Reconocimiento laboral.....	23
2.2.1.5 Incentivos económicos .....	24
2.2.2 Variable 0.2: Desempeño laboral .....	24
2.2.2.1 Definición de desempeño laboral .....	24
2.2.2.2 Liderazgo y trabajo en equipo .....	25
2.2.2.3 Compromiso institucional .....	26
2.2.2.4 Calidad de trabajo.....	28
2.2.2.5 Sistemas de gestión.....	29
2.3. Definición de términos básicos .....	30
Capitulo III: Metodología de la investigación.....	32

3.1 Enfoque de la investigación.....	32
3.2 Variables.....	32
3.2.1 Variable 0.1: Clima organizacional.....	32
3.2.2 Variable 0.2: Desempeño laboral.....	33
3.2.3 Operacionalización de variables.....	35
3.3 Hipótesis.....	36
3.3.1 Hipótesis general.....	36
3.3.2 Hipótesis específicas.....	36
3.4 Tipo de investigación.....	36
3.5 Diseño de la Investigación.....	37
3.6. Población y Muestra.....	37
3.6.1 Población.....	37
3.6.2. Muestra.....	38
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	38
3.8 Validez de los instrumentos.....	39
3.9 Confiabilidad de los datos.....	41
Capítulo IV: Resultados.....	43
4.1 Análisis de resultados.....	43
4.1.1 Estadística inferencial.....	43
4.1.2 Estadística descriptiva.....	49



4.2 Discusión .....	69
Conclusiones.....	73
Recomendaciones .....	74
Referencias .....	75
Apéndices .....	81
Apéndice 1: Matriz de consistencia.....	81
Apéndice 2: Matriz ocupacional.....	82
Apéndice 3: Cuadro de operacionalización de variables.....	83
Apéndice 4: Instrumento de la variable 0.1 .....	84
Apéndice 5: Instrumento de la variable 0.2.....	86
Apéndice 6: Base de datos de la investigación.....	88
Apéndice 7: Juicio de expertos .....	90
Apéndice 8: Carta de autorización.....	93
Apéndice 9: Formatos de validez de los instrumentos .....	94

## Lista de tablas

Tabla 1: Cuadro de validez de expertos.....	41
Tabla 2: Fiabilidad de los datos de los instrumentos de la variable Clima organizacional.	41
Tabla 3: Fiabilidad de los datos de los instrumentos de la variable Desempeño laboral ....	42
Tabla 4: Fiabilidad de los datos de los instrumentos de ambas variables .....	42
Tabla 5: Prueba de normalidad de la variable Clima organizacional .....	43
Tabla 6: Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral .....	44
Tabla 7: Correlación entre las variables Clima organizacional y Desempeño laboral .....	45
Tabla 8: Correlación entre la primera dimensión y la variable Desempeño laboral .....	46
Tabla 9: Correlación entre la segunda dimensión y la variable Desempeño laboral.....	47
Tabla 10: Correlación entre la tercera dimensión y la variable Desempeño laboral .....	48
Tabla 11 : ¿Los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas realizan la planificación y organización de los proyectos públicos? .....	49
Tabla 12 : ¿Considera usted que es necesario que los trabajadores administrativos aporten ideas para mejorar sus trabajos actuales? .....	50
Tabla 13 : ¿Los trabajadores deben tener formas de resolver los problemas con ideas, técnicas, conocimientos en bien de la comunidad distrital?.....	51
Tabla 14 : ¿El conocimiento de las normas legales es fundamental para realizar una adecuada gestión municipal en finanzas municipales? .....	52
Tabla 15 : ¿Los deberes y derechos laborales deben cumplirse y respetarse en la gerencia de administración y finanzas del Municipio de Lurín? .....	53
Tabla 16 : ¿Las políticas públicas municipales son normas internas que se deben implementar para los fines de mejoras de gestión municipal? .....	54
Tabla 17 : ¿En la gerencia de administración y finanzas se reciben incentivos económicos cuando los trabajos son de alta calidad profesional?.....	55

Tabla 18 : ¿Están los premios disponibles por las altas performances cuando se cumplen con las políticas públicas de la gestión municipal?.....	56
Tabla 19 : ¿Considera usted que las promociones y los ascensos deben ser parte de una línea de carrera para los trabajadores municipales? .....	57
Tabla 20 : ¿Las promociones son por el cumplimiento de metas y los ascensos son parte de la política de recursos humanos de la institución? .....	58
Tabla 21 : ¿Cuándo se aplica liderazgo y trabajo en equipo se complementan correctamente con las excelentes relaciones interpersonales? .....	59
Tabla 22 : ¿El compañerismo en el trabajo es una manifestación de buena voluntad para elevar el desempeño laboral en la gerencia indicada?.....	60
Tabla 23 : ¿Los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas resuelven las dudas y conflictos con ayuda del gerente del área? .....	61
Tabla 24 : ¿Los trabajadores conocen la visión y la misión de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Lurín? .....	62
Tabla 25 : ¿El compromiso institucional hace que los trabajadores aporten nuevas ideas para mejorar la gestión municipal del área respectiva?.....	63
Tabla 26 : ¿La utilización de las tecnologías es un procedimiento para mejorar que compromete a los trabajadores y usuarios del Municipio? .....	64
Tabla 27 : ¿Para realizar trabajos de calidad se deben cumplir requisitos exigidos en favor de los usuarios de la Municipalidad de Lurín? .....	65
Tabla 28 : ¿Con los reconocimientos y premios laborales los trabajadores realizan trabajos sin errores y elevando su desempeño laboral? .....	66
Tabla 29 : ¿Es verdad que cuando los trabajadores son competentes realizan trabajos de alta calidad y pueden hacerlo en forma independiente?.....	67

Tabla 30 : ¿Los trabajadores que tienen altas capacidades y son competentes pueden trabajar independientemente en favor del Municipio? .....	68
--	----

## Lista de figuras

Figura 1: Prueba de normalidad de la variable Clima organizacional.....	43
Figura 2: Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral .....	44
Figura 3: ¿Los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas realizan la planificación y organización de los proyectos públicos? .....	49
Figura 4: ¿Considera usted que es necesario que los trabajadores administrativos aporten ideas para mejorar sus trabajos actuales? .....	50
Figura 5: ¿Los trabajadores deben tener formas de resolver los problemas con ideas, técnicas, conocimientos en bien de la comunidad distrital?.....	51
Figura 6: ¿El conocimiento de las normas legales es fundamental para realizar una adecuada gestión municipal en finanzas municipales? .....	52
Figura 7: ¿Los deberes y derechos laborales deben cumplirse y respetarse en la gerencia de administración y finanzas del Municipio de Lurín? .....	53
Figura 8: ¿Las políticas públicas municipales son normas internas que se deben implementar para los fines de mejoras de gestión municipal? .....	54
Figura 9: ¿En la gerencia de administración y finanzas se reciben incentivos económicos cuando los trabajos son de alta calidad profesional?.....	55
Figura 10: ¿Están los premios disponibles por las altas performances cuando se cumplen con las políticas públicas de la gestión municipal?.....	56
Figura 11: ¿Considera usted que las promociones y los ascensos deben ser parte de una línea de carrera para los trabajadores municipales? .....	57
Figura 12: ¿Las promociones son por el cumplimiento de metas y los ascensos son parte de la política de recursos humanos de la institución? .....	58
Figura 13: ¿Cuándo se aplica liderazgo y trabajo en equipo se complementan correctamente con las excelentes relaciones interpersonales? .....	59

Figura 14: ¿El compañerismo en el trabajo es una manifestación de buena voluntad para elevar el desempeño laboral en la gerencia indicada?.....	60
Figura 15: ¿Los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas resuelven las dudas y conflictos con ayuda del gerente del área? .....	61
Figura 16: ¿Los trabajadores conocen la visión y la misión de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Lurín? .....	62
Figura 17: ¿El compromiso institucional hace que los trabajadores aporten nuevas ideas para mejorar la gestión municipal del área respectiva?.....	63
Figura 18: ¿La utilización de las tecnologías es un procedimiento para mejorar que compromete a los trabajadores y usuarios del Municipio?.....	64
Figura 19: ¿Para realizar trabajos de calidad se deben cumplir requisitos exigidos en favor de los usuarios de la Municipalidad de Lurín? .....	65
Figura 20: ¿Con los reconocimientos y premios laborales los trabajadores realizan trabajos sin errores y elevando su desempeño laboral? .....	66
Figura 21: ¿Es verdad que cuando los trabajadores son competentes realizan trabajos de alta calidad y pueden hacerlo en forma independiente?.....	67
Figura 22: ¿Los trabajadores que tienen altas capacidades y son competentes pueden trabajar independientemente en favor del Municipio? .....	68

## **Introducción**

La presente investigación titulada: “Clima organizacional y Desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019”, se realiza para resolver el problema principal y los problemas específicos relacionados a las variables; pues existen problemas en el clima laboral como la falta de comunicación, falta de información sobre los manuales administrativos, descoordinación en la ejecución de actividades institucionales, incumplimiento a los principios administrativos en la planificación, organización, dirección y control, entre otros análogos; todos ellos, en busca de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital relativamente mal administrada por los problemas estructurales de falta de capacitaciones, entrenamientos, selección de personal no adecuados, contratación de personas afines a los interés políticos de los directivos, contrataciones a dedo comúnmente llamados, es decir, no habría existido los procesos debidos en una administración de personal como es: el reclutamiento, la selección de acuerdo a evaluaciones para luego pasar a la contratación de personal y la inmediata inducción y comenzar a laborar; a estas problemáticas se suman las bajas remuneraciones con los trabajadores antiguos, necesidades insatisfechas, estilos de dirección no atendidos, bajos presupuestos, entre otros problemas afines y relacionados al desempeño de los trabajadores; también se ha encontrado en el estudio que los trabajadores no conocen los manuales respectivos de toda entidad pública como son: el MOF (Manual de Organización y Funciones), el ROF (Reglamento de Organización y Funciones), el MAPRO (Manual de Procedimientos), el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), el CAP (Cuadro de Asignación de Personal), entre otros documentos afines, los cuales nos admite decir que cuando se ha solicitado no se nos ha proporcionado y si los tienen no se cumple o se encuentra desactualizado y todo ello genera un malestar en el ambiente de

trabajo y afecta el rendimiento de los trabajadores y por ende el desempeño laboral. Entonces, lo que presentamos en la investigación es revertir la situación econtrada, aplicando las mejoras por medio de las dimensiones del clima laboral como es la mejora del ambiente de trabajo, la capacitación del personal, el reconocimiento laboral por los trabajos sobresalientes; asimismo, mejorar el nivel del desempeño laboral, por medio de sus dimensiones como es el liderazgo y trabajo en equipo, el compromiso institucional y la calidad del trabajo con las iniciativas de aplicar los sistemas de gestión.

En cuanto al esquema de la tesis, se ha desarrollado de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se presenta el problema de la investigación, considerándose el problema general y específicos, así como establecer el objetivo general y específicos, la justificación del estudio, la importancia de la investigación y las limitaciones.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico con los alcances de los antecedentes internacionales y los antecedentes nacionales, las bases teóricas y la definición de términos básicos, los cuales fueron utilizados en la investigación.

En el Capítulo III, se analiza la metodología de la investigación, considerando el enfoque de la investigación, el tipo, el nivel, el diseño, el corte, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de la recolección de datos; considerando el procedimiento del procesamiento de la aplicación de los datos recolectados.

En el Capítulo IV, se presenta los resultados de la investigación, considerando el análisis de los resultados mediante la prueba de normalidad, la prueba de las hipótesis, las tablas de frecuencias, con la discusión de dichos resultados.

Finalmente se presenta las conclusiones, las recomendaciones, las referencias, los apéndices respectivos con la matriz de consistencia y otros elementos de la investigación.



## **Capítulo I: Problema de la investigación**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

A nivel internacional, según Bastidas, Jiménez, & Vanegas (2019), sostienen que en las empresas de vigilancia privada como la empresa Toronto de Colombia Limitada, los trabajadores presentan problemas en el clima organizacional de la empresa que influye en el desempeño laboral, con actitudes y comportamientos de desmotivación, actitudes tanto personales como profesionales un tanto extrañas, negativas, con alta rotación de los trabajadores, disminución de las remuneraciones, disminución de las horas de trabajo, impuntualidad, ausentismo, abandono del centro de trabajo en horas de labor, no venir a trabajar, baja productividad en sus labores habituales, elevado número de errores con equivocaciones que afectan el ingreso general de la empresa, pérdidas económicas y financieras, faltas graves reiteradas, renuncias de personal, riesgos de accidentes de trabajo en las actividades de resguardo y protección que brindan a las empresas, riesgos por la protección a personajes de la política colombiana, protección a inversionistas, entre otras actividades que ofrece y contrata la empresa Toronto de Colombia Limitada y por el que el clima organizacional se ve afectado incidiendo en el bajo rendimiento de los trabajadores en el cumplimiento de sus labores habituales.

A nivel nacional, en Perú, de acuerdo Castillo (2019), indica que el clima organizacional en las empresas peruanas se perciben como que se generan cambios negativos en el comportamiento y las actitudes de los trabajadores, que afectan de manera negativa el rendimiento de los trabajadores; tal es así, que en una encuesta del clima organizacional un 60% de empresas no realizan acciones para mejorar el clima organizacional, por el contrario, se cometen abusos con las indicaciones de hacerles sacar su RUC (Registro Único de Contribuyente) para que emitan recibos por honorarios y no ponerlos en planilla, consiguiendo con ello, cumplir parcialmente con las normas legales laborales peruanas de

pagarles un estipendio, un honorario, una paga; empero, no pagan los beneficios sociales de acuerdo al Decreto Legislativo N° 728 Ley de Productividad y Competitividad Laboral, con los otros beneficios laborales como las aportaciones a Essalud, para la protección de la salud, tampoco se realiza las aportaciones a los sistemas previsionales, para las pensiones de jubilación, se generan desmotivación, no existe una política de reconocimientos por trabajos bien realizados, no se premia al trabajador del mes, no se realizan reuniones por los cumpleaños de los trabajadores; ante ello, existen los ausentismos, la desmotivación, bajos rendimientos, abandono de trabajo, no hablan bien de la empresa, que cuando se les pregunta sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral, un 81% de los encuestados responden que es muy necesario que las empresas apliquen políticas en dicha dirección; sin embargo, no los realizan porque genera costo y prefieren no hacerlo.

En la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, el problema es el desempeño laboral de los trabajadores; en esa línea, se busca solucionar dicho problema mediante el clima organizacional.

Dentro de las causas del problema podemos citar a la falta de comunicación de las autoridades políticas como el alcalde, los regidores, los gerentes de obra y de otras jefaturas que toman las decisiones con los miembros del partido y no comparten con los trabajadores, el alcalde llega con su gente, descuidando los procedimientos administrativos, disminuyendo el rendimiento de los trabajadores; esto genera efectos de baja producción, bajos rendimientos de los trabajadores, que complica la atención a los pobladores del distrito.

Las soluciones se concentran en las dimensiones que proponemos como mejorar el ambiente de trabajo con planificación y organización, capacitación y reconocimientos al personal, liderazgo, compromiso y calidad de los trabajos, alineados a los sistemas de gestión organizacional como los sistemas de estandarización internacional para los trabajos.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

#### **Problema específico 1**

¿De qué manera el ambiente de trabajo se relaciona con el desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?

#### **Problema específico 2**

¿De qué manera la capacitación al personal se relaciona con el desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?

#### **Problema específico 3**

¿De qué manera el reconocimiento laboral se relaciona con el desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019

### **1.3.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación del ambiente de trabajo con el desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación de la capacitación al personal con el desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019

### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación del reconocimiento laboral con el desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019

## **1.4 Justificación e importancia**

### **Justificación teórica**

La justificación teórica se basa en el reconocimiento y utilización de las teorías administrativas de gestión existentes; así como las teorías clásicas, modernas y contemporáneas inducidas por las tecnologías de las informaciones y las comunicaciones; considerando, acrecentar los conocimientos teóricos científicos y las teorías existentes; así como, reconocer la existencia y aplicación de los principios administrativos como la planificación, la organización, la dirección y el control en las operaciones administrativas de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín; considerando además, el ambiente de trabajo, las capacitaciones y entrenamientos al personal, el reconocimiento a los trabajadores, el liderazgo y trabajo el equipo, el compromiso institucional y la calidad del trabajo realizado en la gestión pública distrital.

### **Justificación práctica**

La investigación es práctica, porque de los resultados obtenidos se podrán aplicar a la empresa pública las dimensiones de mejoramiento del ambiente de trabajo, con planificación y organización, con ideas nuevas para mejorar, con nuevas formas de resolver los problemas cotidianos; aplicando capacitaciones permanentes, con conocimiento de las normas legales municipales, conociendo los deberes y derechos de los trabajadores, atendiendo sus quejas y reclamos, aplicando políticas públicas municipales, con el reconocimiento laboral de incentivos económicos como aumento de remuneraciones justificadas, premios por las performances, con el establecimiento de líneas de carrera con

promociones y ascensos de cargos; todos los cuales, incide en el desempeño laboral, para trabajar con liderazgo y trabajo en equipo, con compromiso institucional y calidad de trabajo de cada servidor público municipal de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Lurín,

### **Importancia**

Es importante la investigación porque se promoverá alternativas de soluciones que ayuden a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín; dichas alternativas de soluciones implica, mejorar el ambiente de trabajo con la planificación, organización e implementación de los manuales administrativos como el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Procedimientos (MAPRO), el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), entre otros manuales afines; así como incidir en la capacitación al personal, para elevar el nivel de conocimientos, habilidades y destrezas administrativos, legales, técnicos y de servicios; así como, lograr y tener la capacidad con competitividad de ser capaces de resolver los diversos problemas, conflictos, controversias, litigios, juicios, multas, entre otros problemas judiciales.

### **1.5 Limitaciones**

Las limitaciones que se encontraron en los proceso del desarrollo de la investigación fueron diversas como la obtención de datos sobre capacitaciones recibidas de clima organizacional y evaluaciones de desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, pues el jefe de personal no ha presentado y tampoco tiene registros de estas capacitaciones y evaluaciones de desempeño de dichos trabajadores; falta de motivación, según comentan los trabajadores por motivos de falta de aumento de remuneraciones; opiniones subjetivas de que no se podía mejorar el clima organizacional con el rendimiento de los trabajadores; limitaciones de

dinero para las movilidades diarias, la alimentación, los recorridos para realizar la encuesta, buscando a los participantes de la institución para que contesten las preguntas de los cuestionarios, por los cuales se ha tenido que realizar préstamos de dinero de terceros, prestarse dinero de familiares, recurrir a los ahorros personales, recurrir a préstamos de Caja Huancayo; también, otras limitaciones fue, las respuestas un tanto sesgadas de los encuestados, que en algunos casos difieren de los objetivos de la investigación por lo que se tuvo que corregir; otra de las limitaciones fueron la falta de colaboración de los directivos de la gerencia indicada, por la renuencia en proporcionar las informaciones económicas y contables de los proyectos de inversión pública, que incide en la falta de motivación y desinterés en proporcionar dichas informaciones, las cuales deben ser públicas.

## **Capítulo II. Marco teórico**

### **2. Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

**Sum (2015), elaboró una tesis de título “Motivación y desempeño laboral, estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango”, presentado por Mónica Ivette Sum Mazariegos, para conferírsele el Título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el Grado Académico de Licenciada, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.**

La autora planteó la problemática de deficiencias de motivación y desempeño laboral; cuyo objetivo general fue, establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos indicada. La metodología de la investigación empleada fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo básico, de diseño no experimental, de método inductivo deductivo analítico, de corte transversal; para la obtención de datos, se ha utilizado la técnica de la encuesta con el instrumento cédula de cuestionario; cuyos resultados fue de un aproximado en general de un 93% de aceptación de aplicar conocimientos y políticas administrativas para la mejora del desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango; concluyendo que, la motivación influye en el desempeño laboral por la aplicación de la escala de motivaciones psicosociales de incentivos y satisfacción con aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima, autodesarrollo, poder y seguridad.

Comentario: El antecedente explicado coincide con nuestra investigación en el sentido de aplicar mejoras para elevar el nivel del desempeño laboral en la empresa pública Municipalidad Distrital de Lurín, específicamente en la Gerencia de Administración y Finanzas; compartiendo las políticas de incentivos con la empresa de Quetzaltenango.

**Castro (2017), realizó una tesis titulada “El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de Pymes Potosinas, Estado de San Luis Potosí, México”, presentado por Paola Marcela Castro Vásquez, para obtener el grado de magíster en Administración con énfasis en Negocios, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.**

La investigación tuvo como objetivo general, establecer la relación significativa que existe entre el papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de Pymes Potosinas, por lo que se requiere transmitir valores a los trabajadores para aumentar la motivación laboral y con ello mejorar el desempeño laboral. La metodología aplicada tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básica, porque se crea nuevos conocimientos; el nivel de investigación es descriptiva correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, con una población muestral de 100 trabajadores a quienes se realizó la encuesta respectiva; cuyos resultados fueron que existe una relación favorable aproximada de 74% de aceptación, con un 95% de confiabilidad de los resultados y un 5% de no confiabilidad, con un  $p$  valor = 0,00 < menor a  $q$  valor = 0,05 que equivale a un resultado favorable para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; concluyendo, que se debe aplicar los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño laboral de trabajadores de pymes potosinas en la república mexicana.

Comentario: Según nuestro comentario, en la actualidad, las empresas se enfrentan a diferentes problemas, entre los que se encuentran los problemas de capital humano; pues, los principales problemas de capital humano son la falta de capacitación, la elevada rotación de los empleados, así como la falta de seguridad y salud en el trabajo. En tal sentido, el estudio coincide con nuestra investigación por los problemas presentados y relacionados con las variables relativas al comportamiento humano en la organizacional pública distrital.



**Jaimes (2019), elaboró una investigación titulada “Desempeño laboral de la generación millennial. Revisión bibliográfica 2019””, presentado por Carlos Fernando Jaimes Pérez, para obtener el grado de Maestro en Administración de Salud, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.**

La investigación tuvo como objetivo general, identificar a través de la revisión bibliográfica, las principales características de la generación *millennial*, identificar sus expectativas, y personalidad en el trabajo, resaltando los gustos y expectativas laborales, para así identificar si existen métodos de administración del talento humano para la satisfacción de estos trabajadores. La metodología de investigación tuvo un enfoque cualitativo, de tipo básica, de nivel descriptiva, de diseño no experimental, de corte transversal, con una población muestral de análisis; cuyos resultados fueron de revisión bibliográfica de literatura de autores reconocidos entre sociólogos, psicólogos, líderes empresariales, que describen las características de la generación contemporánea que utilizan las tecnologías de la información y comunicaciones como su condición innata de trabajo; concluyendo que la generación millennials, son personas que nacieron a partir de los años ochenta (80), considerando que la investigación se acepta en un 98% por las mejoras en el desempeño laboral acompañados de la vivencia de la tecnología, la cual forma parte de sus vidas desde muy temprana edad, nacen con mentalidad digital, fluida y colectiva.

Comentario: El antecedente coincide con nuestra investigación en el sentido de mejorar el desempeño laboral por medio de la generación millennials de jóvenes, hombres y mujeres involucrados con la tecnología, que les permite tener diversos trabajos, no les gusta la estabilidad, prefieren resultados rápidos, les gusta ser independientes o medianamente independientes que resuelven los problemas utilizando las tecnologías como los video juegos, los paquetes informáticos, la retribución por resultados, el teletrabajo, entre otros.

**Vilema (2018), realizó una investigación titulada: “Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: Codiempaques del Ecuador”, presentado por María del Carmen Vilema Escudero, para obtener el grado de Magíster en Dirección de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Quito, Ecuador.**

La investigación tiene como objetivo general, determinar la relación significativa entre la correlación de los factores del clima organizacional con el desempeño de los trabajadores; caso de estudio: Codiempaques del Ecuador. La metodología de investigación utilizada fue de un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, de método sistémico hipotético deductivo. Para la obtención de datos se utilizó una población muestral de 31 trabajadores, quienes aportaron con sus respuestas a las preguntas del instrumento cédula de cuestionario mediante la técnica de la encuesta; obteniendo un resultado igual a 0,862 grados de Correlación de Pearson, con un 95% de confiabilidad de los resultados y un 5% de no confiabilidad, con un  $p$  valor = 0,00 < menor al  $q$  valor = 0,05 que equivale a un resultado favorable para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; concluyendo, que se debe aplicarse los factores del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Codiempaques de la república ecuatoriana, quienes tienen buenas referencias.

Comentario: El antecedente analizado, coincide con nuestra investigación, considerando las mejoras que deben implementarse tanto en el clima organizacional como en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Codiempaques como de los servidores de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, considerando aplicarse las soluciones al problema del ambiente de trabajo, conocer los manuales administrativos, la capacitación al personal, el reconocimiento laboral; junto al liderazgo y trabajo en equipo, el compromiso institucional con sistemas de gestión y otros.

**Espaderos (2016), realizó una tesis titulada “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa”, presentado por Alejandro Rafael Espaderos Narciso, para obtener el Título de Psicólogo Industrial Organizacional en el Grado Académico de Licenciado, Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Cotzumalguapa, Guatemala.**

La investigación tiene como objetivo general, determinar si existe relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa. La metodología de investigación utilizada fue de un enfoque cuantitativo, de tipo básico teórico, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. Para la obtención de datos se utilizó una población muestral de 30 trabajadores de quienes se obtuvieron los datos de las respuestas de las preguntas del instrumento cuestionario por medio de la técnica de la encuesta; cuyos resultados fueron que no existe una relación entre las variables y se debe seguir con el mismo modelo de administración empresarial, con un 95% de confiabilidad de los resultados y un 5% de no confiabilidad, con un  $p$  valor = 0,00 < menor a  $q$  valor = 0,05 que equivale a un resultado favorable para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; concluyendo, que no se debe aplicar las mejoras en el desempeño, pues ya existe estas mejoras; sin embargo, subsiste las creencias de seguir avanzando para tener un mejor nivel de desempeño de los trabajadores del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, en la Ciudad de Escuintla, Guatemala.

Comentario: El antecedente analizado no coincide con nuestra investigación en el sentido que los trabajadores del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía de Cotzumalguapa ya poseen un alto nivel de incidencia de  $r=0,1256$ , lo que conlleva a que los trabajadores cumplen con los requisitos de trabajo con eficiencia, eficacia y productividad real, con alto compromiso con la institución y un alto estado de ánimo.

### 2.1.2 Nacionales

**Pastor (2018), elaboró una investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”, presentado por Andrea Paola Pastor Guillén, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.**

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. La metodología de investigación utilizada fue de un enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo, básica, transversal y correlacional, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal; cuya población fue de 280 trabajadores y una muestra de 162 unidades de estudios; obteniendo un resultado positivo de la variable independiente de 0,833 grados de confiabilidad por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach y de 0,723 para la segunda variable; así como un 0,941 grados de correlación no paramétrica de las principales variables, con un valor de  $p=0,004 < \text{menor al valor } q=0,05$  que representa el 95% de confiabilidad y de 5% de nivel de riesgo de incertidumbre o no conformidad; por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que debe aplicarse las teorías y factores del clima organizacional para mejorar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en el año 2017.

Comentario: En nuestra opinión, la investigación es similar o coincide con nuestra investigación desde la aplicación de las variables y la forma de aplicarse; por cuanto, el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín en Lima en el año 2019 y a la vez ayuda a mejorar el rendimiento de los trabajadores comprometidos.

**De la Cruz & Huamán (2016), elaboraron una investigación de título: “Clima organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015”, presentado por Edwin De la Cruz Ortiz y Ángel Alejandro Huamán Ruiz, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.**

Los autores plantearon la problemática de las deficiencias del rendimiento del personal del Programa Nacional Cuna Más; cuyo objetivo general fue, determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Programa Nacional Cuna Más. La metodología de investigación utilizada fue de un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo real y documental, de tipo básico teórico puro y fundamental, de diseño de campo no experimental, de corte transversal, de método inductivo hipotético deductivo analítico; cuya población muestral fue de 32 trabajadores o servidores con contrato CAS (Contrato Administrativo de Servicios) y para la obtención de datos fue utilizado la técnica de la encuesta con el instrumento cédula de cuestionario; cuyos datos procesados dieron como resultado un 0,580 grados de correlación entre las variables principales de clima organizacional y desempeño laboral, con un nivel de significancia del  $p$  valor=0,00 < menor al  $q$  valor=0,05 que indica un nivel de confiabilidad de los resultados de un 95% con un 5% de no confiabilidad; por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que se debe aplicar las mejoras del clima organizacional con las políticas de promociones, ascensos, motivaciones con incentivos, entre otros factores, para elevar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más.

Comentario: El antecedente coincide con nuestro estudio, considerando aplicar políticas de incentivos, evaluaciones de desempeño, reconocimiento laboral, estrategias motivacionales como las promociones y los ascensos en los diversos cargos; afines a los resultados del Programa Nacional Cuna Más de la Provincia de Huancavelica en el 2015.

**Pelaes (2015), realizó una investigación de título: “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos”, tesis presentada por Oswaldo Clemente Pelaes León, para optar el grado de Doctor en Administración, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.**

El autor planteó la problemática de insatisfacción de los clientes; cuyo objetivo general fue, conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. La metodología de la investigación aplicada fue de un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de tipo básico, de diseño no experimental, de método hipotético deductivo analítico, de corte transversal; cuya población muestral fue de 200 trabajadores, quienes proporcionaron los datos por medio de la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario. El resultado obtenido del procesamiento de datos fue de un aproximado igual a un 98% de aceptación de los encuestados, con un valor de significancia de  $p=0,00 < \alpha < 0,05$  que implica un 95% de confiabilidad de los resultados con un 5% de no confiabilidad; por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que, debe aplicarse las mejoras en el clima organizacional como mejorar las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia, los valores colectivos, la estabilidad en el trabajo, las retribuciones, entre otros aspectos para satisfacer a los clientes por medio del buen trato, la rapidez y precisión en las respuestas, absolver las consultas y reclamos, atender a las quejas realizando cambios de los equipos u otros análogos.

Comentario: El antecedente analizado coincide con nuestra investigación en el sentido de superar los problemas, cumpliendo los objetivos de conocer, mejorar, absolver las quejas y reclamos de los usuarios y clientes, concordantes con las quejas y reclamos en la empresa pública Municipalidad Distrital de Lurín, específicamente en la Gerencia de Administración y Finanzas; generando políticas para satisfacer a los clientes, usuarios, contribuyentes, proveedores, autoridades, entre otras personas que gestionan sus intereses.

**Vigo (2018), realizó una investigación de título: “El Desempeño Laboral y la calidad de Servicio en la empresa Gerimed SAC del Distrito de Surco, año 2018”, presentada por Deysi Vanessa Vigo Vigo, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.**

La autora planteó la problemática de la disminución del rendimiento laboral y la insatisfacción de los clientes; cuyo objetivo principal fue, determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa Gerimed SAC, Surco 2018. La metodología de investigación utilizada fue de un enfoque cuantitativo cualitativo, de nivel descriptivo correlacional, de tipo básico teórico, de diseño no experimental, de corte transversal 2018, de método hipotético deductivo analítico; cuya población muestral fue de 58 clientes, quienes proporcionaron los datos de la investigación por medio de la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario. El resultado obtenido mediante el procesamiento de los datos de la encuesta fue de un 0,780 grado de correlación por medio del Coeficiente Rho de Spearman, con un valor de significancia de  $p=0,00 < \text{menor a } q=0,05$  que implica un 95% de confiabilidad de los resultados mostrados con un 5% de no confiabilidad; por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que a mayor desempeño laboral mayor la calidad del servicio a los clientes en la empresa Gerimed SAC en el Distrito de Surco 2018; considerando a la productividad, a los conocimientos y al comportamiento de los trabajadores frente a los clientes leales para su mayor satisfacción.

Comentario: El antecedente analizado coincide con nuestro estudio en el sentido de aumentar las capacidades y los conocimientos de los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, con orientación a la satisfacción de los usuarios, contribuyentes, proveedores, autoridades municipales, entre otras personas que gestionan sus intereses particulares de predios, licencias y otros recursos.

**Vargas (2018), realizó una investigación por medio de una tesis de título: “Satisfacción laboral y Percepción de la calidad del servicio educativo en las alumnas del quinto año de educación secundaria de la Institución Educativa “Sara Antonieta Bullón” de Lambayeque, durante el año 2017, presentada por Luz María Del Rosario Vargas Pardo, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.**

La autora plantea los problemas del desempeño laboral y la calidad del servicio educativo, cuyo objetivo general fue, determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio educativo en las estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque. La metodología de la investigación utilizada fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de tipo básico puro y fundamental, de diseño no experimental, de corte transversal transeccional, de método inductivo deductivo analítico. Para la obtención de datos fue utilizado la técnica de la encuesta con el instrumento cédula de cuestionario de una población muestral aproximada de 30 estudiantes; cuyos resultados fue que a mayor satisfacción laboral mayor calidad del servicio educativo en las estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E Sara Antonieta Ballón de Lambayeque en un 95% de aceptación de aplicar conocimientos, trabajos reales, salario mejorado, ascensos, supervisión, compañerismo, equidad y otros elementos; concluyendo que mediante las reacciones positivas del mayor desempeño laboral se podrá aumentar la calidad del servicio educativo con calidad, lealtad, equidad, interculturalidad, diversidad, relevancia, pertinencia, eficiencia, eficacia y productividad en las gestiones.

Comentario: El antecedente coincide con nuestra investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa pública Municipalidad Distrital de Lurín, específicamente en la Gerencia de Administración y Finanzas; compartiendo las políticas de incentivos con la I.E. Sara Antonieta Ballón de Lambayeque, Chiclayo, Perú, considerando que en la investigación se obtienen resultados y mucho mejor si son positivos.



## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable 0.1: Clima organizacional**

#### **2.2.1.1 Definición de clima organizacional**

Pastor (2018), sostiene que el clima organizacional siempre fue un concepto que ha sido investigado durante varias décadas, y que ha obtenido gran importancia a lo largo de los años, lo que demuestra que esta cuestión ha dejado de ser de ámbito excéntrico en las empresas, para transformarse en un aspecto relevante a indagar. Por ende, hay muchas veces en las que el clima organizacional es erróneamente confundido con el concepto de clima laboral, por ese motivo se determina la diferencia existente entre clima organizacional y clima laboral; cuando se refiere al clima organizacional, se precisa que la empresa explore de manera constante la optimización en sus procesos productivos, en el cual el clima organizacional juega un papel trascendental, mientras que el clima laboral se comprende como una agrupación de cualidades, características o propiedades permanentes de un ambiente laboral delimitado, que se distinguen o son percibidos por las personas quienes forman parte de la organización empresarial y que además contribuyen en su conducta.

Guzmán (2018), indica que el clima organizacional puede definirse como las percepciones o apreciaciones compartidas que poseen los trabajadores sobre los procesos organizacionales. Asimismo, resulta fundamental tener presente que la percepción de los colaboradores es distinta, cada colaborador tiene su propia apreciación, de esta va a definir su conducta dentro de la empresa, ello quiere decir que el clima organizacional se modifica de una organización a otra.

#### **2.2.1.2 Ambiente de trabajo**

Romero & Tamayo (2019), señalan que el ambiente de trabajo por lo general, es de vital importancia para el recurso humano, debido a que favorece al desarrollo y prestigio de

la organización. Asimismo, se conoce que el cometido principal del ambiente de trabajo en cualquier organización, es ofrecer un buen ambiente laboral dentro de la empresa a sus empleados, para que de esa manera los mismos incrementen su nivel de productividad. Por otra parte, es necesario indicar que la eficacia del clima laboral de una organización se relaciona directamente con el manejo social de los ejecutivos y las estrategias del liderazgo que los propios poseen. Además, se determina que un buen ambiente de trabajo, es decisivo para ofrecer un apropiado bienestar a los colaboradores. Las organizaciones que actualmente prosperan, son aquellas que colocan en primer lugar al colaborador y su comodidad por sobre todas las cosas, de igual forma se aseguran que su recurso humano quede satisfecho y así sea más productivo, ello quiere decir que, le brindan a los empleados un adecuado clima laboral, para que tal manera, estos efectúen un desempeño óptimo en sus respectivas actividades dentro de la empresa.

Mercado (2016), afirma que para el correcto funcionamiento de las condiciones laborales, es importante recordar el ambiente de trabajo, puesto que es fundamental y que además se relaciona para un apropiado desempeño integral. Por otro lado, es necesario mencionar que lo usual es asociar el ambiente de trabajo a las relaciones humanas, ello debido a que se demuestra si el colaborador considera que se halla en un ambiente laboral agradable y que los altercados o discusiones no se manifiestan frecuentemente, éste realizará sus funciones o actividades adecuadamente, pero si en todo caso existe presencia de que el colaborador se sienta en un ambiente de trabajo poco o nada agradable, la probabilidad de que se generen conflictos sería mayor, por lo que se hará presencia de insatisfacción y descontentos por parte del empleado hacia sus superiores o iguales.

### **2.2.1.3 Capacitación al personal**

Surco (2017), sostiene que la capacitación al personal es un proceso sistemático, pero sobre todo dinámico, el cual se orienta a la obtención de nuevas cogniciones y la creación y

desenvolvimiento de actitudes, aptitudes y destrezas, para que de tal modo se puedan generar condiciones necesarias, con el objetivo de que el trabajador cumpla de manera eficiente sus actividades en su puesto de trabajo o incluso en cualquier otro ambiente laboral. Asimismo, se señala que el propósito de la capacitación es la de fortalecer y conceder poder al trabajador para que pueda aceptar nuevos retos que se le presenten y de esa manera pueda poner en práctica las habilidades y conocimientos adquiridos en las capacitaciones. Por otro lado, el término capacitación ha sido anteriormente conocido como entrenamiento y adiestramiento; no obstante, a lo largo de los años el concepto de capacitación ya toma una forma más entendible de lo que significa en sí, como es, al aumento de los conocimientos y las habilidades de la persona y un cambio en su calidad de pensar y en su calidad de vida.

García (2019), indica que la capacitación al personal dentro de la organización, tiene la finalidad de que se implante un empeño con destreza y entusiasmo, en efectuar de manera eficiente sus labores, si en todo caso se encuentra que el trabajador se encuentra capacitado, desempeñará sus actividades con mayor destreza, con mayor capacidad, creando así una mayor producción y productividad en la organización, que incida en el aumento de sus ganancias, en el aumento de sus utilidades y llegar a tener una rentabilidad sostenible.

Rojas (2018), sostiene que en la actualidad uno de los temas más tocados en las organizaciones públicas y privadas se refiere a la capacitación. Asimismo, indica que la capacitación del personal o al personal, es un proceso estimado como el conjunto de actividades que se orientan al aprendizaje del trabajador o servidor público de la empresa, con la finalidad de adquirir mejores conocimientos y habilidades en el personal y obtener un mejor ejercicio en el desarrollo de sus actividades diarias; así como, en el caso de la empresa pública Municipalidad Distrital de Lurín, específicamente en la Gerencia de Administración y Finanzas, las capacitaciones al personal implican generalmente, tomar conocimiento de los manuales administrativos como es el caso del MOF (Manual de Organización y

Funciones), el ROF (Reglamento de Organización y Funciones), el MAPRO (Manual de Procedimientos), el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), el CAP (Cuadro de Asignación de Personal), entre otros manuales administrativos como el MPP (Manual de Políticas Públicas) de cada institución pública; en ese sentido, se realiza un resumen de lo que significa cada manual administrativo: 1) El MOF (Manual de Organización y Funciones); tiene por finalidad, establecer la organización de la institución pública por medio de un organigrama funcional con la descripción de los cargos públicos y los puestos de trabajo; así como, la definición de las principales funciones de los cargos públicos que deben desempeñar los funcionarios públicos elegidos como son el alcalde y los regidores; así como, establecer las funciones de los otros cargos, asignados a personas seleccionadas para cumplir los fines y objetivos de la institución. 2) El ROF (Reglamento de Organización y Funciones), tiene por finalidad establecer los procesos, procedimientos, etapas, fases y pasos a seguir en la determinación de las diversas gestiones públicas que deben desempeñar los funcionarios y servidores públicos, para atender a la población del distrito o jurisdicción pública, atender a los usuarios y contribuyentes del distrito. 3) El MAPRO (Manual de Procedimientos), cumple con el objetivo de generar y establecer los procesos y procedimientos para las diversas gestiones que realiza, los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Lurín en la Gerencia de Administración y Finanzas, en la atención a la ejecución de las obras públicas, planificación de obras de electrificación, obras de saneamiento, obras civiles en la construcción de colegios, hospitales, postas médicas, en coordinación con el gobierno regional y con el gobierno central para la asignación de los recursos económicos, entre otros aspectos afines. 4) El TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), es un documento donde se determina los procedimientos que deben realizar los usuarios de la municipalidad como son los vecinos, pobladores, contribuyentes, que diariamente concurren a las diversas oficinas

de la Municipalidad de Lurín, a solicitar diversas soluciones a sus peticiones, problemas, reclamos, quejas, entre otros aspectos relacionados a sus intereses particulares de cada poblador como una licencia de funcionamiento, pagos de auto valúo, matrimonio civil, plano catastral, certificado de posesión de vivienda, entre otros aspectos relacionados, por el que se deben realizar diversos pagos establecidos en el TUPA y en concordancia con la UIT (Unidad Impositiva Tributaria) del porcentaje tributario que corresponda a dichos pagos. 5) El CAP (Cuadro de Asignación de Personal), comprende la asignación del personal que debe desempeñar sus funciones en la Municipalidad Distrital de Lurín, considerando los cargos asignados y los puestos de trabajo para cada funcionario y servidor público; considerando el costo de las remuneraciones a pagarse y los beneficios sociales como las bonificaciones ordinarias, bonificaciones extraordinarias, pagos por negociaciones colectivas, pagos de prestaciones económicas como las aportaciones a Essalud o a otras entidades de salud privadas, pago de pensiones de jubilación en casos establecidos por convenio, entre otros.

#### **2.2.1.4 Reconocimiento laboral**

Cepeda, Salguero & Sánchez (2017), señalan que el reconocimiento laboral es un conjunto de estrategias que las organizaciones emplean para que por medio de recompensas de diversos tipos, feliciten o reconozcan a sus trabajadores, todo ello con la finalidad de fortalecer aquellas actitudes positivas relacionadas con la dirección estratégica, por lo que en la actualidad se considera una acción trascendental que las empresas deben fomentar si quieren encontrarse en el punto más avanzado de los procedimientos de gestión empresarial, y principalmente, del departamento de Gestión de Recursos Humanos.

Parada (2017), afirma que los premios son una clase de reconocimiento laboral que motiva al trabajador a desenvolver nuevas y mejores cualidades en relación a sus actividades laborales. Sin embargo, también sostiene que el reconocimiento debe estar delimitado por

las actividades efectuadas por los ejecutivos de las organizaciones, comprendiendo la dirección, las actitudes con sus empleados y compañeros de trabajo, así como también el apoyo que se les ofrece.

#### **2.2.1.5 Incentivos económicos**

Bravo (2017), indica que un incentivo económico laboral es una recompensa de tipo monetaria que la empresa le otorga a sus empleados, con el propósito de incrementar la eficiencia del propio trabajador, mostrar mejoras en el rendimiento de sus labores. Asimismo, se puede definir como una clase de estímulo que se ofrece al trabajador por su buena conducta o desempeño tanto laboral como en cualquier ámbito organizacional, con el objetivo de que se trabaje y se esfuerce por continuar de la misma manera. Además, es preciso destacar que la empresa al brindar un incentivo económico no pierde, por lo contrario, con esa acción el trabajador se motiva y puede llegar a originar más ingresos a la empresa, considerando el aumento de sus capacidades y competencias laborales.

Aguilar y Ortiz (2016), sostienen que los incentivos económicos es un aliciente que la empresa ofrece a los trabajadores, con el fin de incrementar el nivel de rendimiento y producción. Asimismo, con ese estímulo monetario, los trabajadores llegan a sentirse más animados e involucrados con sus labores, incluso este tipo de incentivos permite, de algún modo, retener al personal y a la vez atraer a nuevos talentos humanos a la organización.

### **2.2.2 Variable 0.2: Desempeño laboral**

#### **2.2.2.1 Definición de desempeño laboral**

Rojas y Vílchez (2018), indica que el desempeño laboral es cuando el trabajador ostenta las actitudes, aptitudes, conocimientos y experiencias aprendidas, tanto laborales como personales, además adquiere valores que favorecen en la obtención de metas

planteadas por la empresa. Por otro lado, el término desempeño laboral hace referencia a lo que realmente hace el trabajador y no únicamente lo que sabe hacer, por ende, es importante que se posean aspectos tales como: las aptitudes, la buena conducta disciplinaria, y las características personales son requeridas en el ejercicio de actividades o cargos establecidos y, por consiguiente, la capacidad manifestada.

Reynaga (2017), sostiene que el desempeño laboral de los trabajadores es la base para el incremento del rendimiento y el prestigio de la organización; por lo tanto, existe cierto interés de las empresas para poder optimizar el desempeño que se refleja en dichos trabajadores; así como, mejorar los impedimentos o contratiempos exhibidos en el trabajo. Se puede afirmar que, el desempeño laboral se refiere a diversos logros de rendimiento y productividad que desarrolla cada trabajador; con ello se puede determinar, si el empleado evaluado se encuentre competente para ser ascendido en la organización.

#### **2.2.2.2 Liderazgo y trabajo en equipo**

Pastor (2018), señala que el liderazgo y trabajo en equipo merece ser interpretado como un tipo de influencia por la que una persona, consigue que los integrantes de una empresa contribuyan, apoyen en las actividades con labores libremente ejecutadas, y sobre todo con el ánimo en la obtención de los objetivos y metas de la organización. El individuo que ocupa esta clase de poder es el llamado líder. Por ende, se denomina líder a una persona a quien le resulta posible influenciar en las opiniones y actitudes de los integrantes de un conjunto de personas capacitadas, conocedoras, competitivas y afines con los objetivos y las metas de la organización denominado equipo, gremio, empresa, institución u organización; además, de mediar en sus decisiones, sin la necesidad de demostrarse formal o autoritario. Por consiguiente, se podría indicar que el término liderazgo hace referencia a dirigir y en resumen, hacer que otros hagan, pero siempre decidiendo armónicamente las labores y con

la menor dificultad para el colectivo. El trabajo en equipo, se logra justamente con la influencia del líder para lograr que todos los integrantes del área, sección, departamento, división y la empresa en general, logren cumplir con los objetivos y metas de forma armoniosa, colaborando unos con otros, cumpliendo el método “todos a uno y uno a todos”; es decir, todos abocarse a resolver el problema y el problema es resuelto por todos los integrantes del equipo de trabajo, demostrando las características de capacidad, competitividad, conocimiento, habilidades, destrezas e iniciativas personales o individuales llevadas al equipos para la mejora de la gestión eficiente de la empresa o institución.

De la Cruz & Huamán (2016), sostienen que es fundamental tomar en consideración que las operaciones ejecutadas por los trabajadores tienen la posibilidad de mejorar siempre y cuando se tenga relación directa con los clientes o usuarios o a quienes se les ofrecen servicios. Cuando los trabajadores se unen y cumplen con sus expectativas, se genera un esquema que conserva un sistema duradero de interrelaciones originando un renovado equipo de trabajo, en el ya mencionado sistema, se presentan fenómenos y se desenvuelven ciertos procesos, tales como la conexión del equipo, la unificación de sus integrantes, la manifestación del liderazgo, entre otros; sin embargo, las labores que ejerce un equipo, primordialmente yacen en la conducta y capacidades de sus miembros, lo que conlleva a conceptuar que el entorno de las personas imputa circunstancias que necesitan estimarse para un conseguir de un trabajo efectivo.

### **2.2.2.3 Compromiso institucional**

Tito (2019), indica que en la actualidad las empresas no solo se centran en la tecnología, sino también se enfocan en el talento humano, quienes conocen de los conceptos y definiciones del compromiso institucional, que implica: 1) Un alto nivel de motivación entre el líder y su equipo. 2) Unión de todos los miembros del equipo. 3) Visión de futuro



de hacer crecer a la sección, departamento, empresa u organización. 4) Misión de conocer y estar cumpliendo con la descripción de los estipulados de dicha misión. 5) Valores de respeto, disciplina, honestidad, ética de trabajo público, que indica compromiso con la institución pública. 6) Demostrar un alto grado en el flujo de comunicaciones e informaciones. 7) Capacidad individual y colectiva del equipo de trabajo de resolver los problemas de la empresa pública, los usuarios, los contribuyentes, los proveedores, u otros análogos. 8) Capacidad de trato con entre directivos y trabajadores. 9) Respeto y cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas legales internos y externos. 10) Demostrar la capacidad de producir cambios importantes en la empresa pública o privada como en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, para superar todos los problemas, cambiar a los servidores deficientes, cambiar a los directivos deficientes y precarios, cambiar las estructuras administrativas como los organigramas con los cargos y puestos de trabajo, realizar auditorías administrativas, realizar las evaluaciones de desempeño de todos los servidores de la municipalidad entre directivos y trabajadores, entre otros, demostrando un fuerte compromiso institucional dentro de la empresa pública.

Palomino (2019), sostiene que el compromiso organizacional, o también conocido como compromiso institucional, posee ciertos estudios que refieren a que es el pronóstico principal definido para el desempeño laboral, por esa razón es necesario contar con estudios, enfoques o antecedentes que tengan como propósito otorgar información y descubrir cuál es el verdadero entendimiento del desarrollo del compromiso organizacional e institucional.

Anchelía, Escalante, Inga & Olivares (2019), afirman que las empresas consiguen el éxito a través del compromiso organizacional o institucional que posee la persona o el recurso humano, debido a que refiere, que la persona es un activo fundamental en el cual opera la gestión de la organización, considerando el objetivo de valorar el nivel de vinculación y la lealtad que poseen la persona y los trabajadores para con la empresa.

#### **2.2.2.4 Calidad de trabajo**

Alfonse (2019), señala que la noción de la calidad de trabajo o también conocida como Calidad de Vida Laboral (CVL) comprende las condiciones que guarden relación con el aspecto laboral, tales como los horarios, las remuneraciones, la línea de carrera, los servicios obtenidos, las relaciones humanas, etcétera; las cuales, pueden ser exhibidas para motivar, satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes, y para optimizar el rendimiento laboral, demostrando el desarrollo de una calidad de trabajo, acorde a los acontecimientos de los problemas y sus posibles respuestas o soluciones a dichos problemas.

Cruz (2018), afirma que la importancia de la calidad de trabajo se centra en la calidad de las labores desarrolladas por el trabajador, cumpliendo ciertos requisitos como: 1) Cumplir los procesos y procedimientos del trabajo. 2) Respetar los pasos de los procedimientos. 3) Tomar en cuenta los detalles menores del trabajo. 4) Revisar lo trabajado o desarrollado; es decir, hacer retroalimentación del trabajo realizado para encontrar las deficiencias. 5) Corregir los pasos, etapas, procesos mal ejecutados o deficientes. Entonces, el concepto de calidad del trabajo es que los trabajadores son la conexión existente entre las empresas y los usuarios o clientes, relacionado al desempeño que cada empleado efectúe, es lo que hace posible que la compañía o empresa pública o privada se mantenga y sea capaz de lograr sus objetivos y metas; ello quiere decir, que ambos resultan beneficiados de cierto modo, orientado a satisfacer al usuario o clientes; por esa misma razón, es muy fundamental destacar la importancia de la calidad de trabajo, debido a que a través de la misma se garantizan beneficios entre los trabajadores, la organización o empresa y los clientes o usuarios de las empresas privadas y públicas u otras organizaciones mixtas.

### **2.2.2.5 Sistemas de gestión**

#### **ISO 9001:2015 Sistema de calidad**

Espinoza (2019), sostiene que la norma ISO 9001, es parte de la familia de normas ISO 9000, la cual se forjó a través del Comité Técnico ISO/TC 176, Sistemas de la calidad de la Organización Internacional para la Estandarización. Asimismo, la norma ISO 9001:2015 detalla los requerimientos para la certificación y/o valoración del SGC de una empresa, manifestando la competencia que posee la organización para satisfacer las necesidades del cliente, además cumplir con la reglamentación y continuando con el SGC que evidencia la mejora continua de la empresa.

#### **ISO 37001:2016 Anti soborno**

Garate (2019), indica que la norma ISO 37001 es un modelo nuevo publicado por la International Organization for Standardization (ISO) en el 2016, la norma se basa en Sistemas de Gestión Anti Soborno. Dicha norma empezó a coordinarse en el año 2014 con la colaboración de expertos de más de 30 países y más de 20 en función de observadores. Ello, a causa de que se conoce que el soborno compone un alto riesgo comercial y es habitual en muchas empresas por todo mundo y presente en todos los rubros existentes. Además, el autor sostiene, que la norma la ISO 37001 es una herramienta flexible que fue diseñada para amoldarse a todo tipo de organizaciones sin importar su tamaño, sector perteneciente o si tiene fines lucrativos o no. En el modelo actual de la norma ISO 37001 de las organizaciones, podemos encontrar relaciones entre los directores y el nivel elevado de gestión, pues tienen como propósito la mejora continua y la aminoración de riesgos y delitos tales como el soborno. Asimismo, para cumplir con la Gestión de Calidad Anti soborno, es necesario emplear auditorías y administrar regímenes de denuncias que apelen a favor del desarrollo de la norma.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Ambiente físico**

Comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros, (Bastidas, Jiménez, & Vanegas, 2019).

### **Ambiente social**

Que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros, (Guzmán, 2018).

### **Capacidad**

Se denominan capacidades a las cualidades psíquicas de las personalidades y su percepción del papel que desempeñara que son condición para realizar con éxito determinados tipos de actividades, (Guzmán, 2018).

### **Capacitación**

La capacitación es un proceso mediante el cual el personal adquiere que ayudan al logro de los objetivos de la organización, (Rojas F. , 2018).

### **Características personales**

Comprende un conjunto de atributos como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, las iniciativas, el comportamiento, los hábitos, etcétera, (Castro, 2017).

### **Clima Organizacional**

Clima organizacional es el conjunto de rasgos permanentes que representan una organización, la distingue de otra e influye en la conducta de las personas que la forman, (Castillo, 2019).

### **Comunicación**

Es el proceso de transferir información y comprensión de una persona a otra. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos ideas pensamientos y valores (Frías, Noel, & Silva, 2019).

**Desempeño laboral**

La capacidad del trabajador se hace responsable para cumplir cabalmente con las órdenes y obligaciones que deben cumplir diariamente los trabajadores y demostrar su eficiencia y eficacia en las labores realizadas, (Espaderos, 2016).

**Eficiencia**

Mide la relación entre los productos finales generados con respecto a los insumos o recursos utilizados, alcanzar un cierto nivel de producción utilizando el mínimo de recursos posibles, (Bastidas, Jiménez, & Vanegas, 2019).

**Esfuerzo personal**

Se define como el empleo enérgico del vigor o actividad del ánimo para conseguir algo venciendo dificultades y generando su satisfacción. Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros y estar comprometidos con sus funciones a pesar de la influencia del comportamiento individual (Surco, 2017).

**Evaluación del desempeño laboral**

Es un proceso técnico a través del cual en forma integral, sistemática y continua por parte de los jefes valoran el conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento del trabajador Iturralde, (Reynaga, 2017).

## **Capítulo III: Metodología de la investigación**

### **3.1 Enfoque de la investigación**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2018), el enfoque cuantitativo mide las variables en un determinado contexto; a su vez se analizan las mediciones obtenidas, las cuales dan como resultado métodos estadísticos y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis, como también se derivan objetivos y preguntas de investigación.

Por ello, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque se plantea un problema y a su vez las hipótesis, es decir ideas para poder solucionarlo, de la misma forma se miden las dos variables.

### **3.2 Variables**

#### **3.2.1 Variable 0.1: Clima organizacional**

##### **Definición conceptual:**

El clima organizacional es el factor predominante de identificar y reconocer a las personas sus capacidades internas, explorando sus motivaciones externas y cumpliendo sus objetivos y metas dentro de la institución, satisfactoriamente con eficiencia, (Castillo, 2019).

El clima organizacional es la que se encarga de identificar y reconocer a las personas, explorando sus motivaciones, esto implica tratar a un grupo de componentes y determinantes, con la satisfacción de necesidades que ofrezcan una visión global de la organización y los estilos de dirección en la gerencia de la empresa.

##### **Definición operacional:**

El clima organizacional opera libremente con las personas, las personas son el vínculo predominante para realizar que el clima organizacional se ajuste a determinado procesos, procedimientos, actividades, tareas e instructivos como los lineamientos de políticas dentro de la empresa como ejemplo, que todos los trabajadores deben laborar con

un uniforme de trabajo, deben respetar el horario de ingreso, premiar a los trabajadores sobresalientes del mes, premiar a quienes solucionan problemas con eficiencia, eficacia, efectividad con productividad y logros obtenidos para la organización, (Jaimes, 2019).

<b>VARIABLE (X)</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Clima organizacional</b>	X1: Ambiente de trabajo	X.1.1 Planificación y organización X.1.2 Ideas para mejorar sus trabajos X.1.3 Formas de resolver problemas
	X2: Capacitación al personal	X.2.1 Conocimiento de normas legales X.2.2 Deberes y derechos laborales X.2.3 Políticas públicas municipales
	X.3: Reconocimiento laboral	X.3.1 Incentivos económicos X.3.2 Premios por performance X.3.3 Promociones y ascensos

Fuente: Elaboración propia

### **3.2.2 Variable 0.2: Desempeño laboral**

#### **Definición conceptual:**

El desempeño laboral es el conjunto de atributos, capacidades, relacionados a los rendimientos internos y externos, de aptitudes y comportamientos dentro de la institución para quién labora y que debe ser evaluado periódicamente para elevar su nivel de desempeño laboral, (Castillo, 2019)

El desempeño laboral es un conjunto de capacidades y actitudes positivas generales de los trabajadores hacia su trabajo, con ello se refleja la productividad que presentan al momento de realizar sus trabajos, demostrando eficiencia, eficacia y productividad en la Municipalidad Distrital de Lurín. Sin embargo, a la fecha de la investigación, los

trabajadores de dicha comuna, deben mejorar sus capacidades, siendo atendidas por el alcalde, regidores y funcionarios de turno.

**Definición operacional:**

El desempeño laboral confiere un conjunto de operaciones que deben desarrollar los directivos y los trabajadores de una empresa pública o privada, tomando en cuenta el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización; así como llevando a efecto un periodo de evaluaciones del desempeño periódicamente para mejorar el rendimiento de los directivos y trabajadores de la empresa, en función a la satisfacción de las necesidades del usuario o cliente por las cuales existe la empresa, institución u organización, (Jaimes, 2019).

<b>VARIABLE (Y)</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Y1: Liderazgo y trabajo en equipo	Y.1.1 Relaciones interpersonales Y.1.2 Compañerismo en el trabajo Y.1.3 Soluciona dudas y conflictos
	Y2: Compromiso institucional	Y.2.1 Conoce la visión y la misión Y.2.2 Aporta ideas para mejorar Y.2.3 Utilización de tecnologías
	Y.3: Calidad de trabajo	Y.3.1 Sistemas de gestión Y.3.2 ISO 9001:2015 Y.3.3 ISO 37001:2015

Fuente: Elaboración propia.



### 3.2.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
(X): Clima organizacional	El clima organizacional es el factor predominante de identificar y reconocer a las personas sus capacidades internas, explorando sus motivaciones externas y cumpliendo sus objetivos y metas dentro de la institución, satisfactoriamente con eficiencia, (Castillo, 2019).	La definición operacional del clima organizacional, se refiere a un conjunto de actividades, funciones, atribuciones, tareas, instrucciones y actos que realizan de una u otra forma los directivos y trabajadores de una organización, en función a la satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes, (Jaimes, 2019).	X.1: Ambiente de trabajo	X.1.1 Planificación y organización X.1.2 Ideas para mejorar sus trabajos X.1.3 Nuevas formas de resolver los problemas
			X.2: Capacitación al personal	X.2.1 Información que se requiere X.2.2 Canales de comunicación X.2.3 Premios por los logros alcanzados
			X.3: Reconocimiento laboral	X.3.1 Incentivos económicos X.3.2 Premios pro performance X.3.3 Promociones y ascensos
(Y): Desempeño laboral	El desempeño laboral es el conjunto de atributos, capacidades, relacionados a los rendimientos internos y externos, de aptitudes y comportamientos dentro de la institución para quién labora y que debe ser evaluado periódicamente para elevar su nivel de desempeño laboral, (Castillo, 2019).	La definición operacional del desempeño laboral, se refiere a las atribuciones, funciones, actividades, tareas, acciones, instrucciones, que desarrollan los funcionarios o directivos de una empresa pública o privada, demostrando el nivel de su rendimiento mediante la solución de problemas, (Jaimes, 2019).	Y.1: Liderazgo y trabajo en equipo	Y.1.1 Relaciones interpersonales Y.1.2 Compañerismo en el trabajo Y.1.3 Solución a dudas y conflictos
			Y.2: Compromiso institucional	Y.2.1 Conoce la visión y la misión Y.2.2 Aporta ideas para mejorar Y.2.3 Utilización de tecnologías
			Y.3: Calidad del trabajo	Y.3.1 Sistemas de gestión Y.3.2 Sistema ISO 9001:2015 Y.3.3 Sistema ISO 37001:2014

Fuente: Elaboración propia.

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019

#### **3.3.2 Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

El ambiente de trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019

##### **Hipótesis específica 2**

La capacitación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019

##### **Hipótesis específica 3**

El reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019

### **3.4 Tipo de investigación**

Por el tipo de investigación, el presente estudio reunió las condiciones necesarias para ser denominado como básico o puro o fundamental, pues buscó establecer una serie de proposiciones coherentes sobre el fenómeno en estudio mediante los conocimientos existentes, clásicos y contemporáneos, (Bernal C. A., 2016).

En el presente estudio se utilizó el tipo de investigación básico; el cual, se encuentra dentro del ámbito cuantitativo correlacional causal, por efecto de las variables y dimensiones.

De acuerdo a Bernal (2016), este tipo de trabajo académico se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales; considerando que se toman los conocimientos teóricos básicos existentes, para buscar mejorarlos o cambiarlos, en función a la satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes, mediante nuevos conocimientos y habilidades.

### **3.5 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación respondió a un diseño de tipo no experimental de corte transversal y correlacional, pues no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es no experimental, porque “la investigación que se realiza es sin manipular deliberadamente las variables, para ver su efecto sobre otras variables”. Hernandez, Fernandez & Baptista (2018).

Es transversal, pues su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”

### **3.6. Población y Muestra**

#### **3.6.1 Población**

Baena (2017), indica que la población es el conjunto de elementos del universo,; también entendido como el sub conjunto del universo que abarca a todas las personas o individuos, sujetos, elementos como objetos, contratos, programas, documentos administrativos como manuales, normas legales, normas internas, reglamentos, planes, programas, organizaciones como empresas, microempresas, pequeñas empresas, medianas y grandes empresas, entre otros elementos aceptados por las ciencias metodológicas estadísticas.

La población para nuestra investigación, fue conformada por 22 trabajadores o servidores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín en el año 2019, conformada por los gerentes, jefes, supervisores y empleados públicos del área.

### **3.6.2. Muestra**

El tamaño de la muestra fue de 22 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, por ser una muestra censal menor a cincuenta trabajadores o elementos; por ello, de acuerdo al muestreo probabilístico aleatorio simple, la muestra es la misma cantidad de elementos de la población indicada en el estudio; asimismo, de acuerdo a (Valderrama, 2018), la muestra cuando es pequeña, será la misma cantidad de la población, por ser una cuestión de interpretación teórica frente a los acontecimientos reales.

### **3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **Técnicas**

De acuerdo a (Vara, 2018), las técnicas de investigación que se utilizaron en la investigación fueron los siguientes:

- 1) Las encuestas; que son los actos administrativos que se aplicaron al personal que trabaja en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, con el fin de recabar información sobre las preguntas del instrumento denominado cédula de cuestionario.
- 2) El análisis documental; pues se utilizó para analizar las normas legales, la información bibliográfica, las evaluaciones de desempeño de algunos servidores, los manuales administrativos como el MOF, el ROF, el MAPRO, el TUPA y otros aspectos relacionados con el estudio indicado, manteniendo el rol de la investigación dentro de los aspectos formales.
- 3) La entrevista no guiada; siendo actos de conversación preliminar para motivar a los encuestados en función a obtener los datos necesarios para el procesamiento estadístico, considerando que algunos trabajadores no aceptaron responder a las preguntas del cuestionario.

#### **Instrumentos**

(Valderrama, 2018), indicó que los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los siguientes:

1. Cédula de Cuestionario. - Este instrumento se aplicó para llevar a cabo la encuesta.
2. Guía de análisis documental. - Este instrumento fue utilizado para anotar la información de las normas legales, los manuales administrativos, los libros, las revistas, internet y otras fuentes.
3. Los resultados obtenidos después del procesamiento estadístico de los datos serán representados mediante gráficos para facilitar su interpretación. Los procedimientos antes mencionados se ejecutarán mediante el programa Excel y el estadístico SPSS versión 25.

### **3.8 Validez de los instrumentos**

Villaourduña (2019), manifiesta que el concepto de validez de los instrumentos en metodología de la investigación se refiere a conocer y reconocer la construcción de las preguntas para el instrumento denominado comúnmente como cédula de cuestionario; dichas preguntas deben estar construidas en base a las variables, a las dimensiones y a los indicadores; en ese sentido, los jueces expertos verifican que las preguntas cumplan con dichos procedimientos en su confección o construcción, verificando los criterios de claridad, objetividad, coherencia, consistencia, pertinencia, actualidad, organización, metodología, aplicación y suficiencia.

Villaourduña (2019), aseveró que:

Lo que es verdadero o se acerca a la verdad, todo ello debe mantenerse; en ese sentido, se considera que las preguntas en una investigación son válidas cuando las preguntas están libre de errores o sesgos; así, los errores o sesgos se deben a problemas metodológicos de tres categorías: sesgos de selección, sesgo en la medición y sesgo de confusión; entonces, para prevenir los errores y sesgos se pueden seguir algunas estrategias: 1) Incluir la definición operacional de las

variables. 2) Capacitar a los sujetos que van a realizar las preguntas para las mediciones o encuestas. 3) Verificar el adecuado funcionamiento de los instrumentos de medición. 4) La validación de los cuestionarios debe ser en el idioma que se va a aplicar. 5) Adecuación al idioma de los participantes. 6) Ser auto aplicables. 7) Validez de expertos. 8) Considerar criterios de evaluación. 9) Cuantificar la variabilidad de las mediciones 10) Punto de vista estadístico.

Para realizar la encuesta en nuestro caso, fue utilizado dos cuestionarios de 10 preguntas por cada variable; los cuales fueron validados a través del juicio de tres (3) expertos que en nuestro caso comprende a tres profesionales contables o con carreras afines a la contabilidad, con grados de Magister, Maestro o Doctor; así como se ha considerado los puntos de evaluación correspondientes; asimismo, se presenta un cuadro de validez con el juicio de los tres expertos, profesores profesionales con los grados indicados que aprueban las preguntas de los cuestionarios, para luego ser aplicadas a los encuestados por medio de la técnica de la encuesta a los 22 trabajadores de la gerencia indicada de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

#### **Cuadro de validez con juicio de expertos:**

N°	CRITERIOS	JUECES			TOTAL
		J1	J2	J3	
1	Claridad	5	5	5	14
2	Objetividad	4	4	5	13
3	Actualidad	5	5	5	14
4	Organización	4	4	5	14
5	Suficiencia	5	5	4	14
6	Pertinencia	4	5	5	13
7	Consistencia	4	4	4	12
8	Coherencia	4	5	5	13
9	Metodología	5	5	5	14
10	Aplicación	5	5	5	14
<b>PUNTAJES</b>		<b>45</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>140</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 1: Cuadro de validez de expertos****Cálculo del coeficiente de validez**

$\frac{\Sigma \text{ Puntaje obtenido}}{\Sigma \text{ Puntaje máximo}} = \frac{140}{150} = 0.933333333$
---

**Interpretación:**

El cuadro de validez de expertos muestra los resultados de los tres jueces expertos que validaron las preguntas del cuestionario con un puntaje igual al 93.33% de aprobación; indicando que con estos resultados debe llevarse a efecto la técnica de la encuesta a los participantes trabajadores servidores de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín.

**3.9 Confiabilidad de los datos****Variable Clima organizacional,**

Alfa de Cronbach para Clima Organizacional

**Tabla 2: Fiabilidad de los datos de los instrumentos de la variable Clima organizacional**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	10

Fuente: Elaboración propia

### **Variable Desempeño laboral,**

Alfa de Cronbach para Desempeño Laboral

***Tabla 3: Fiabilidad de los datos de los instrumentos de la variable Desempeño laboral***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	10

Fuente: Elaboración propia

***Tabla 4: Fiabilidad de los datos de los instrumentos de ambas variables***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	20

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

Podemos constatar de la tabla 3 que, los 20 ítems que conforman las preguntas de las variables clima organizacional y desempeño laboral, se consiguió una fiabilidad o confiabilidad de 0,896 grados de confiabilidad; por ende, se concluye que los datos obtenidos son altamente confiables.



## Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Análisis de resultados

#### 4.1.1 Estadística inferencial

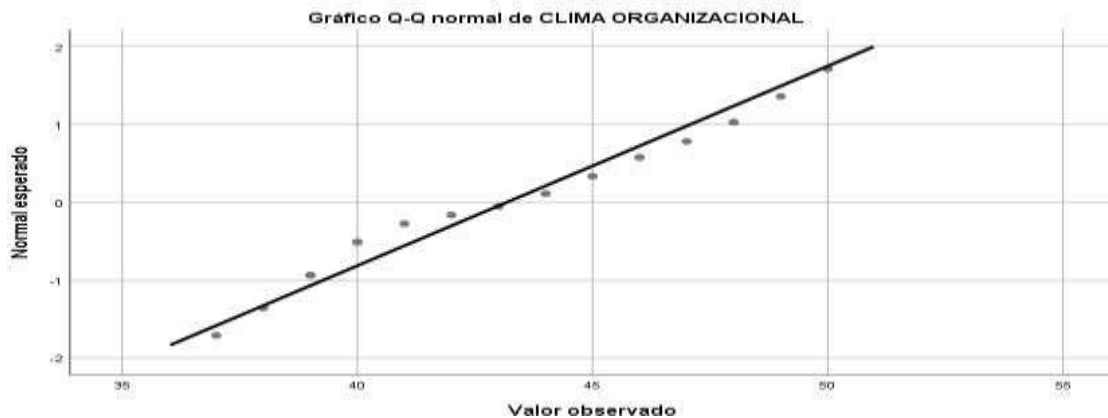
##### Pruebas de normalidad

*Tabla 5: Prueba de normalidad de la variable Clima organizacional*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,156	22	,173	,948	22	,293
DESEMPEÑO LABORAL	,220	22	,007	,930	22	,126

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Propia Software SPSS v.25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

*Figura 1: Prueba de normalidad de la variable Clima organizacional*

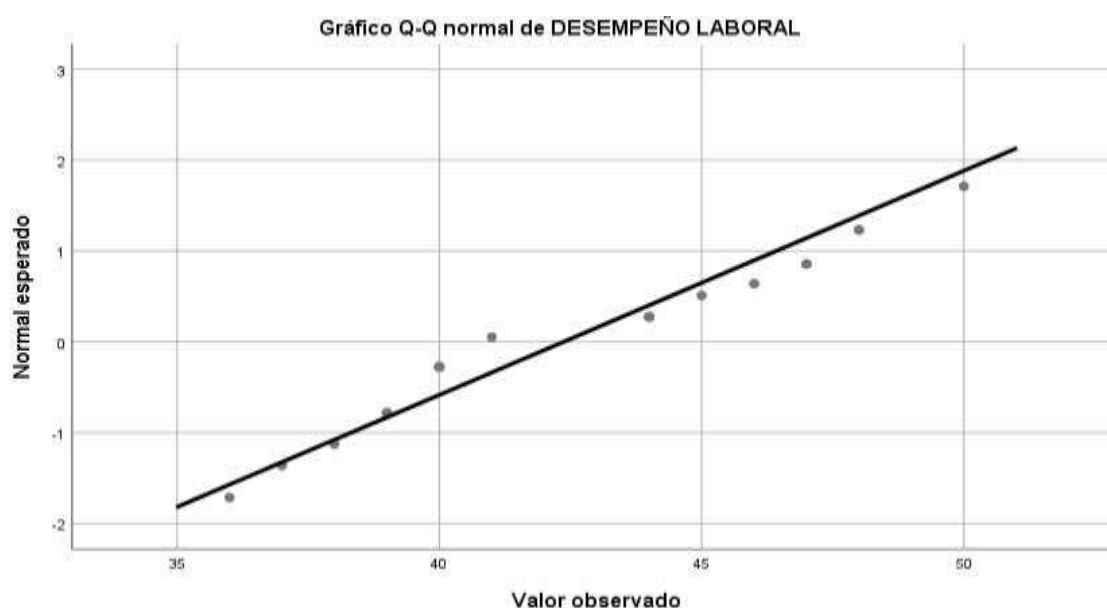
En la tabla 4 y figura 1 se observa que los datos de clima organizacional no siguen una distribución normal pues, su nivel de significancia fue de  $0,293 >$  (mayor) a  $0,05$ ; por esto, se determina que, la distribución de los datos no es normal y por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 6: Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,156	22	,173	,948	22	,293
DESEMPEÑO LABORAL	,220	22	,007	,930	22	,126

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 2: Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral**

En la tabla 5 y figura 2 se observa que los datos de desempeño laboral no siguen una distribución normal pues, su nivel de significancia fue de  $0,126 >$  (mayor) a  $0,05$ ; por esto, se determina que, la distribución de los datos no es normal y por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de la hipótesis general

Ha: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

**Tabla 7: Correlación entre las variables Clima organizacional y Desempeño laboral**

			Correlaciones	
			CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

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

Fuente: Propia Software SPSS v.25

### Interpretación:

En la tabla 6 se puede visualizar los resultados de la prueba de hipótesis igual a 0,790 grados de correlación, siendo muy alta, positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral; del mismo modo, presenta un nivel de significancia de 0,000 siendo menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

### Prueba de la primera hipótesis específica

Ha: El ambiente de trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

H<sub>0</sub>: El ambiente de trabajo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

**Tabla 8: Correlación entre la primera dimensión y la variable Desempeño laboral**

		Correlaciones	
			AMBIENTE DE TRABAJO
			DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	AMBIENTE DE TRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	22
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,881**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	22

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

Fuente: Propia Software SPSS v.25

### Interpretación:

En la tabla 7 se puede visualizar los resultados de la prueba de hipótesis igual a 0,881 grados de correlación, siendo muy alta, positiva y significativa entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral; del mismo modo, presenta un nivel de significancia de 0,000 siendo menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, el ambiente de trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

### Prueba de la segunda hipótesis específica

Ha: La capacitación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

H<sub>0</sub>: La capacitación al personal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

**Tabla 9: Correlación entre la segunda dimensión y la variable Desempeño laboral**

		Correlaciones		
			CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	22	22
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	22	22

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

Fuente: Propia Software SPSS v.25

### Interpretación:

En la tabla 8 se puede visualizar los resultados de la prueba de hipótesis igual a 0,671 grados de correlación, siendo positiva y moderada entre la capacitación del personal y el desempeño laboral; del mismo modo, presenta un nivel de significancia de 0,002 siendo menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, la capacitación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

### Prueba de la tercera hipótesis específica

Ha: El reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

H<sub>0</sub>: El reconocimiento laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

**Tabla 10: Correlación entre la tercera dimensión y la variable Desempeño laboral**

			Correlaciones	
			RECONOCIMIENTO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RECONOCIMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	22	22
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	22	22

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

Fuente: Propia Software SPSS v.25

### Interpretación:

En la tabla 9 se puede visualizar los resultados de la prueba de hipótesis igual a 0,580 grados de correlación, siendo positiva y moderada entre el reconocimiento laboral y el desempeño laboral; del mismo modo, presenta un nivel de significancia de 0,005 siendo menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, el reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

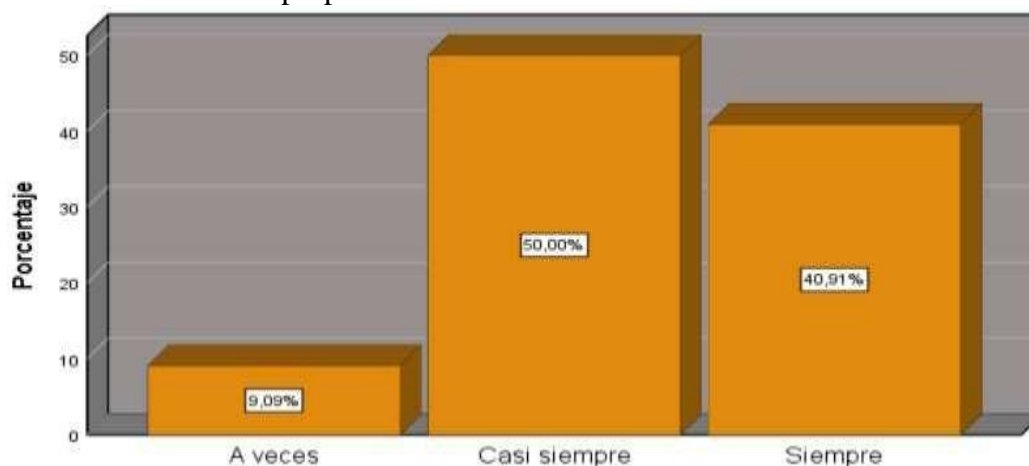
#### 4.1.2 Estadística descriptiva

##### Tablas de frecuencia

**Tabla 11 : ¿Los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas realizan la planificación y organización de los proyectos públicos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	11	50,0	50,0	59,1
	Siempre	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 3: ¿Los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas realizan la planificación y organización de los proyectos públicos?**

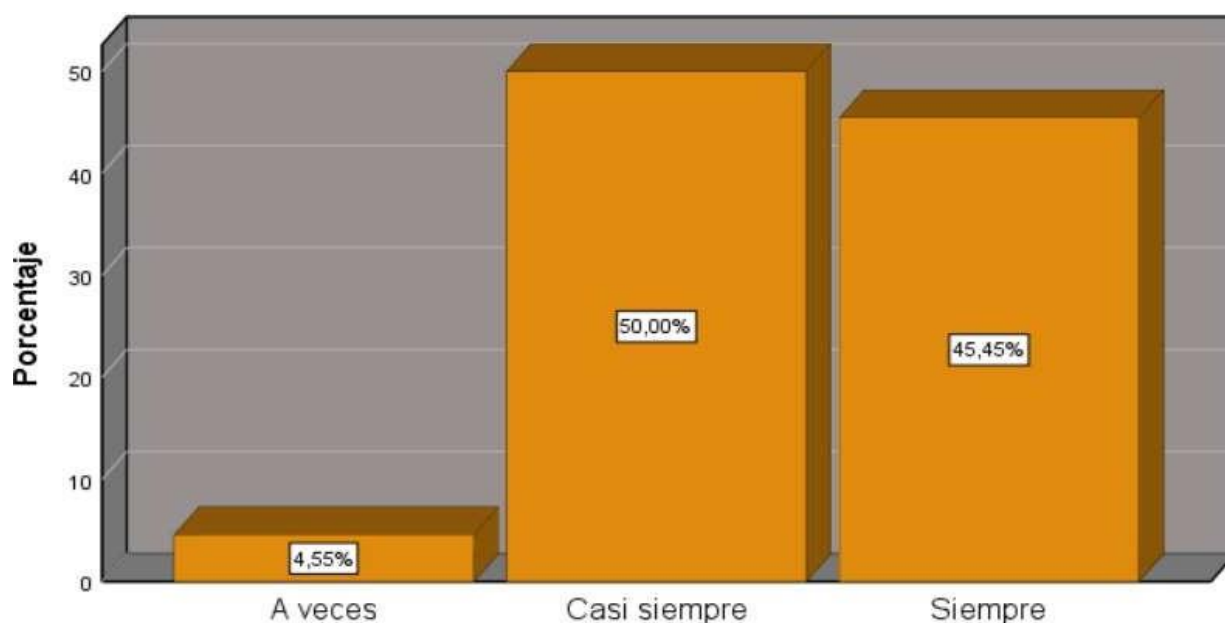
##### Interpretación:

Tal como se observa en la tabla 10 y la figura 3, el porcentaje válido de respuestas sobre la planificación y organización de los proyectos en bien de la mejora del desempeño laboral es como sigue: A veces: 9,09%, Casi siempre: 50% y Siempre: 40,91%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para el estudio.

**Tabla 12 : ¿Considera usted que es necesario que los trabajadores administrativos aporten ideas para mejorar sus trabajos actuales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	4,5	4,5	4,5
	Casi siempre	11	50,0	50,0	54,5
	Siempre	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 4: ¿Considera usted que es necesario que los trabajadores administrativos aporten ideas para mejorar sus trabajos actuales?**

#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 11 y la figura 4, el porcentaje válido de respuestas sobre las ideas para mejorar sus trabajos en la en bien de la mejora del desempeño laboral es como sigue:

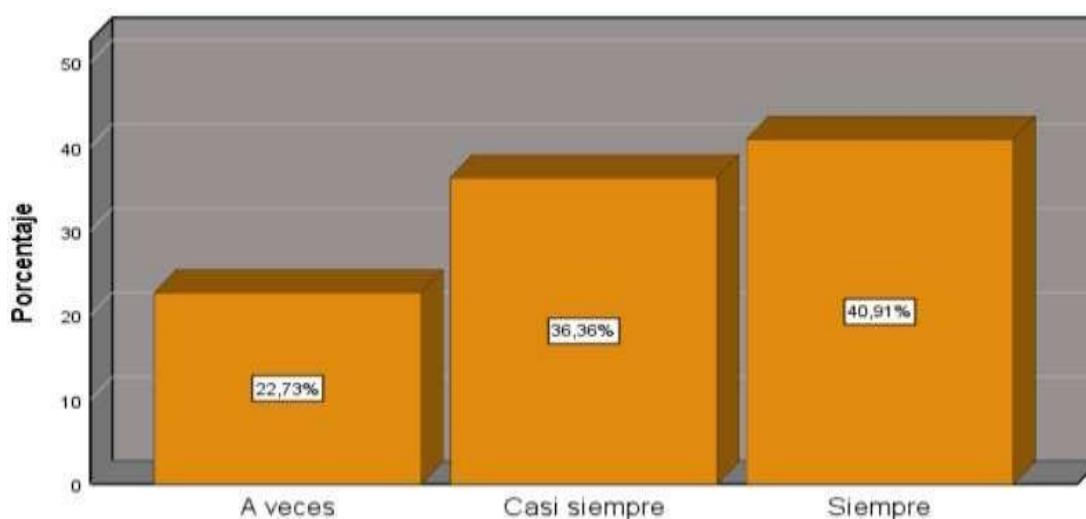
A veces: 4,55%, Casi siempre: 50% y Siempre: 45,45%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.



**Tabla 13 : ¿Los trabajadores deben tener formas de resolver los problemas con ideas, técnicas, conocimientos en bien de la comunidad distrital?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	22,7	22,7	22,7
	Casi siempre	8	36,4	36,4	59,1
	Siempre	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 5: ¿Los trabajadores deben tener formas de resolver los problemas con ideas, técnicas, conocimientos en bien de la comunidad distrital?**

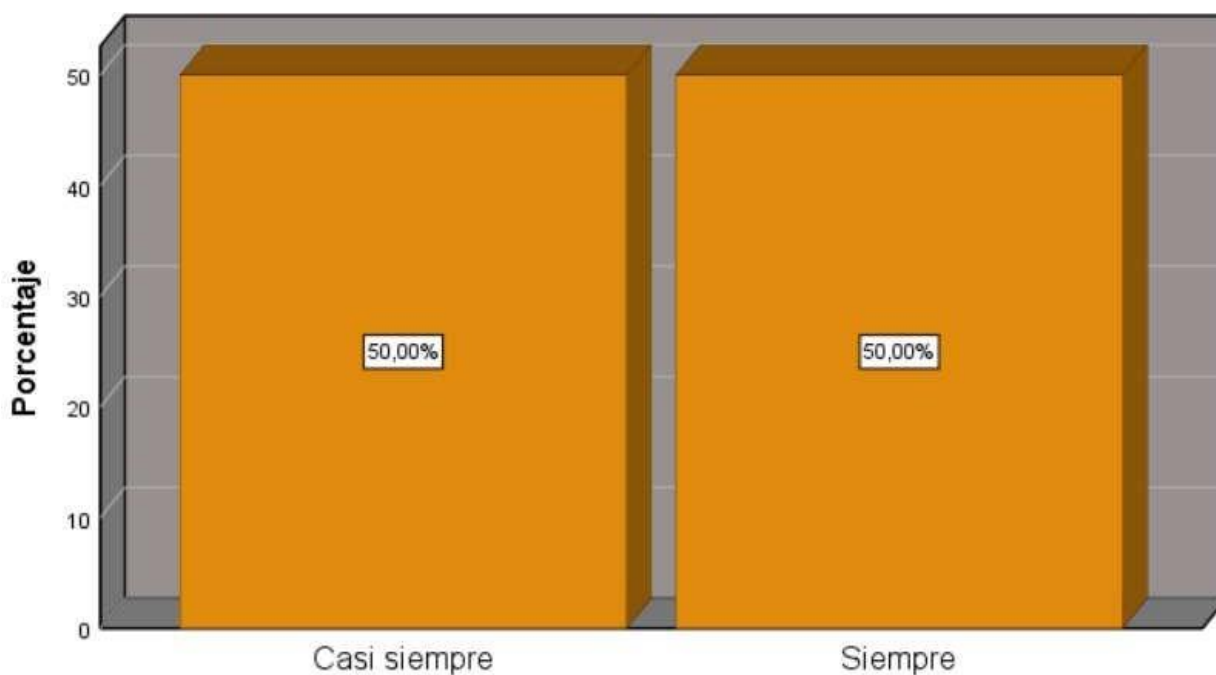
#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 12 y la figura 5, el porcentaje válido de respuestas sobre la resolución de problemas con ideas, técnica, conocimientos en bien de la comunidad es como sigue: A veces: 22,73%, Casi siempre: 36,36% y Siempre: 40,91%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 14 : ¿El conocimiento de las normas legales es fundamental para realizar una adecuada gestión municipal en finanzas municipales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	50,0	50,0	50,0
	Siempre	11	50,0	50,0	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 6: ¿El conocimiento de las normas legales es fundamental para realizar una adecuada gestión municipal en finanzas municipales?**

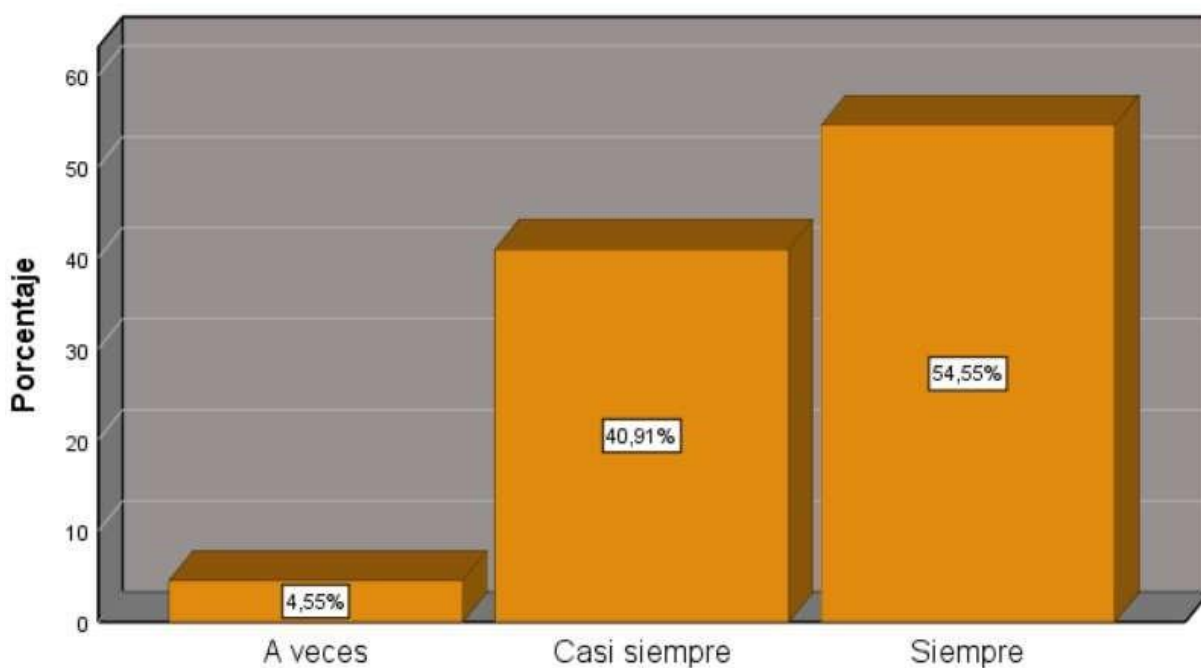
**Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 13 y la figura 6, el porcentaje válido de respuestas sobre una adecuada gestión municipal en finanzas municipales es como sigue: Casi siempre: 50% y Siempre: 50%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 15 : ¿Los deberes y derechos laborales deben cumplirse y respetarse en la gerencia de administración y finanzas del Municipio de Lurín?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	4,5	4,5	4,5
	Casi siempre	9	40,9	40,9	45,5
	Siempre	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 7: ¿Los deberes y derechos laborales deben cumplirse y respetarse en la gerencia de administración y finanzas del Municipio de Lurín?**

#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 14 y la figura 7, el porcentaje válido de respuestas sobre si se cumple y se respeta los deberes y derechos laborales es como sigue: A veces: 4,55%, Casi siempre: 40,91% y Siempre: 54,55%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 16 : ¿Las políticas públicas municipales son normas internas que se deben implementar para los fines de mejoras de gestión municipal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	15	68,2	68,2	68,2
	Siempre	7	31,8	31,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 8: ¿Las políticas públicas municipales son normas internas que se deben implementar para los fines de mejoras de gestión municipal?**

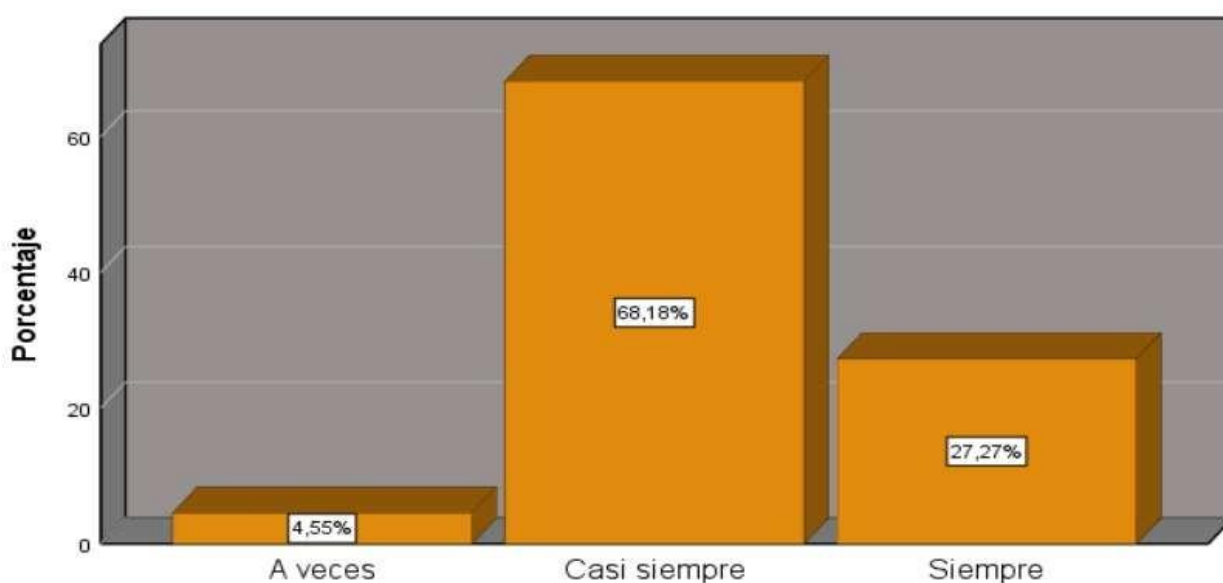
#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 15 y la figura 8, el porcentaje válido de respuestas sobre si se implementa o no las políticas municipales es como sigue: Casi siempre: 68,18% y Siempre: 31,82%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 17 : ¿En la gerencia de administración y finanzas se reciben incentivos económicos cuando los trabajos son de alta calidad profesional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	4,5	4,5	4,5
	Casi siempre	15	68,2	68,2	72,7
	Siempre	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 9: ¿En la gerencia de administración y finanzas se reciben incentivos económicos cuando los trabajos son de alta calidad profesional?**

#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 16 y la figura 9, el porcentaje válido de respuestas sobre si se reciben o no incentivos económicos cuando se realizan trabajos de alta calidad es como sigue:

A veces: 4,55%, Casi siempre: 68,18% y Siempre: 27,27%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para el estudio realizado.

**Tabla 18 : ¿Están los premios disponibles por las altas performances cuando se cumplen con las políticas públicas de la gestión municipal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	10	45,5	45,5	54,5
	Siempre	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 10: ¿Están los premios disponibles por las altas performances cuando se cumplen con las políticas públicas de la gestión municipal?**

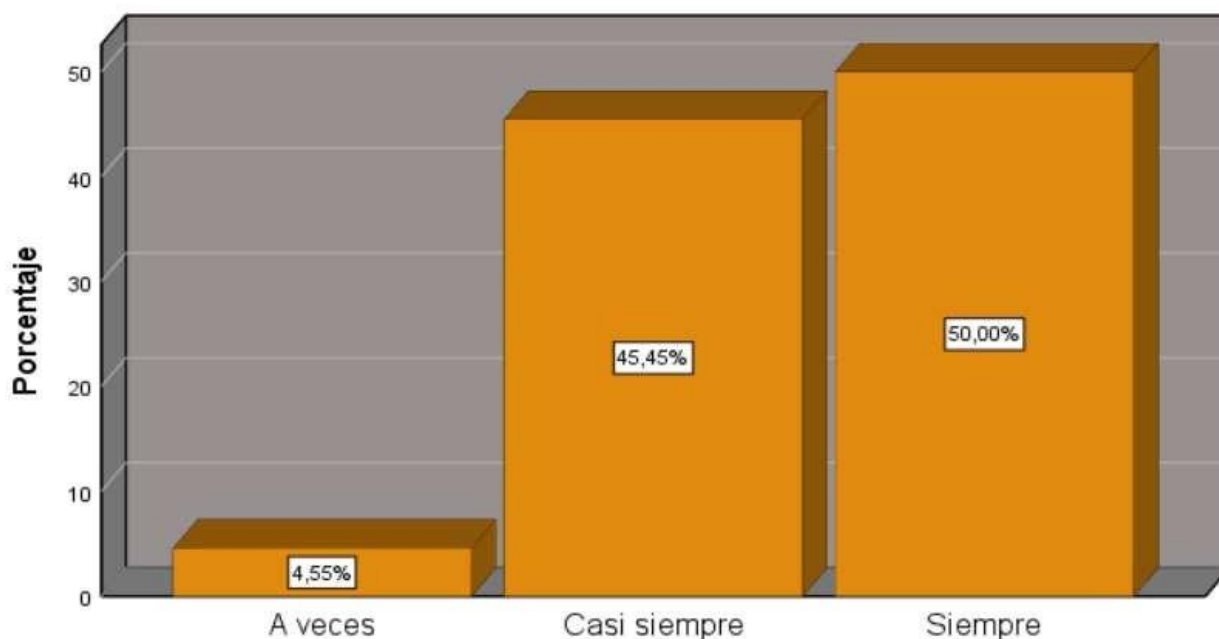
#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 17 y la figura 10, el porcentaje válido de respuestas sobre si se encuentran los premios cuando se cumplen con las políticas públicas es como sigue: A veces: 9,09%, Casi siempre: 45,45% y Siempre: 45,45%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 19 : ¿Considera usted que las promociones y los ascensos deben ser parte de una línea de carrera para los trabajadores municipales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	4,5	4,5	4,5
	Casi siempre	10	45,5	45,5	50,0
	Siempre	11	50,0	50,0	100,0
Total		22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 11: ¿Considera usted que las promociones y los ascensos deben ser parte de una línea de carrera para los trabajadores municipales?**

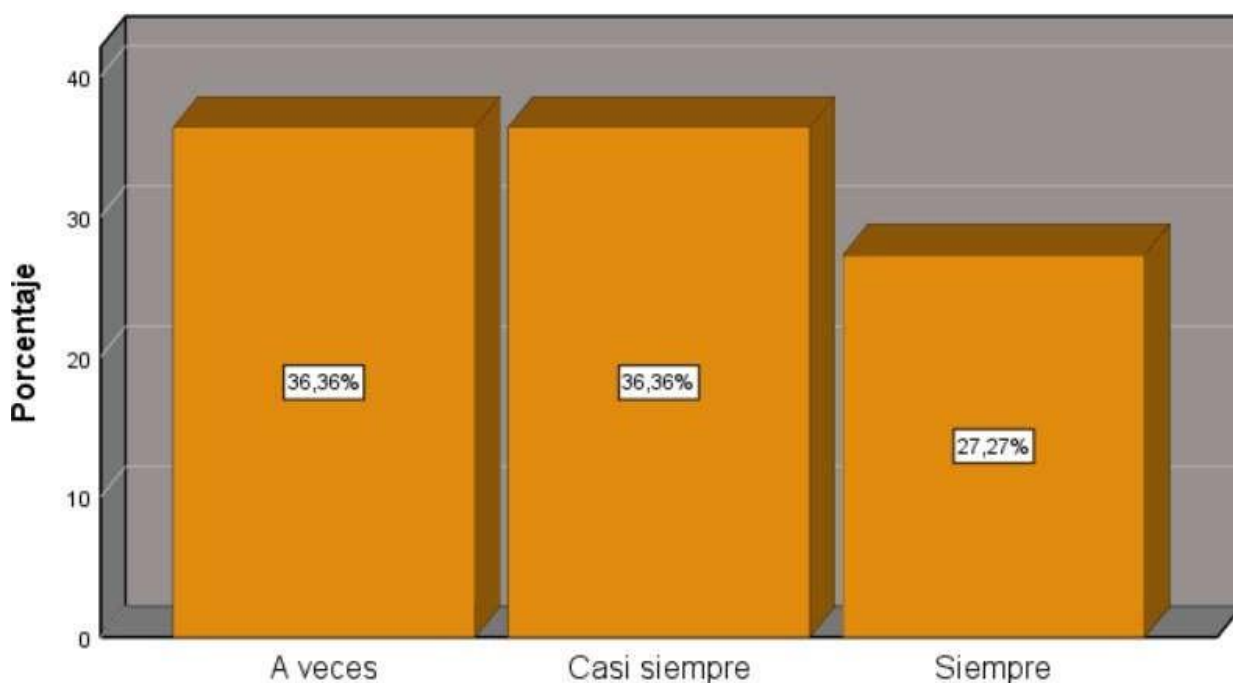
### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 18 y la figura 11, el porcentaje válido de respuestas sobre si se los ascensos y promociones se deben dar por medio de una línea de carrera es como sigue: A veces: 4,55%, Casi siempre: 45,45% y Siempre: 50%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 20 : ¿Las promociones son por el cumplimiento de metas y los ascensos son parte de la política de recursos humanos de la institución?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	36,4	36,4	36,4
	Casi siempre	8	36,4	36,4	72,7
	Siempre	6	27,3	27,3	100,0
Total		22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 12: ¿Las promociones son por el cumplimiento de metas y los ascensos son parte de la política de recursos humanos de la institución?**

### **Interpretación:**

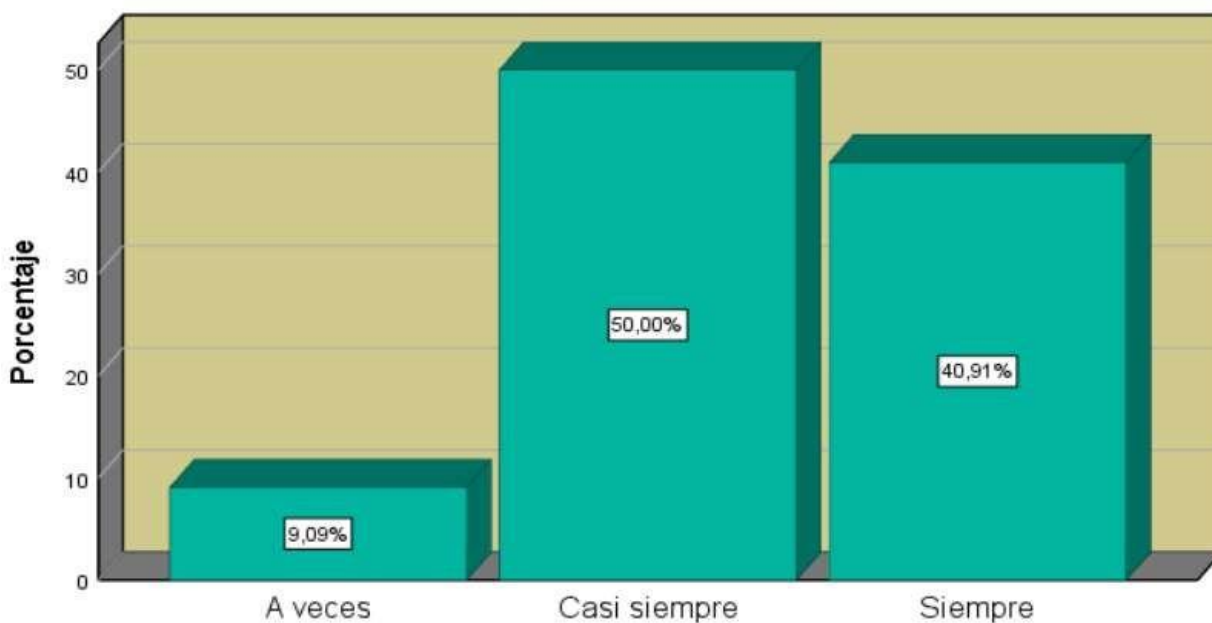
Tal como se observa en la tabla 19 y la figura 12, el porcentaje válido de respuestas sobre si los ascensos y cumplimiento de metas provienen del área de recursos humanos es como sigue: A veces: 36,36%, Casi siempre: 36,36% y Siempre: 27,27%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.



**Tabla 21 : ¿Cuándo se aplica liderazgo y trabajo en equipo se complementan correctamente con las excelentes relaciones interpersonales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	11	50,0	50,0	59,1
	Siempre	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 13: ¿Cuándo se aplica liderazgo y trabajo en equipo se complementan correctamente con las excelentes relaciones interpersonales?**

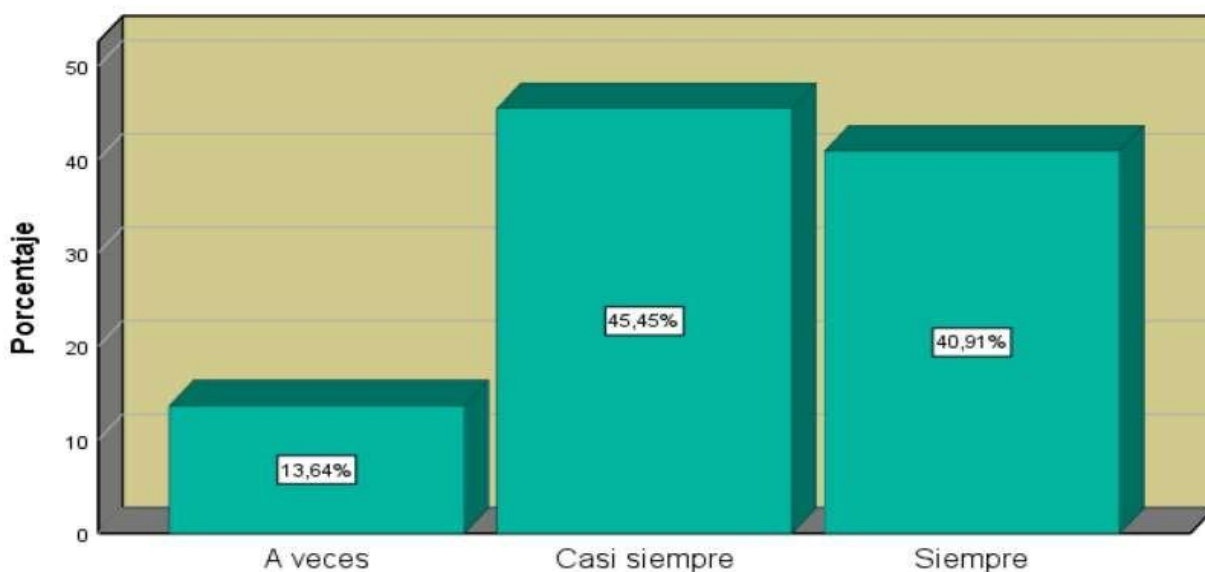
### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 20 y la figura 13, el porcentaje válido de respuestas sobre si la aplicación de liderazgo y trabajo en equipo complementan las excelentes relaciones interpersonales es como sigue: A veces: 9,09%, Casi siempre: 50% y Siempre: 40,91%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 22 : ¿El compañerismo en el trabajo es una manifestación de buena voluntad para elevar el desempeño laboral en la gerencia indicada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	13,6	13,6	13,6
	Casi siempre	10	45,5	45,5	59,1
	Siempre	9	40,9	40,9	100,0
Total		22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 14: ¿El compañerismo en el trabajo es una manifestación de buena voluntad para elevar el desempeño laboral en la gerencia indicada?**

#### **Interpretación:**

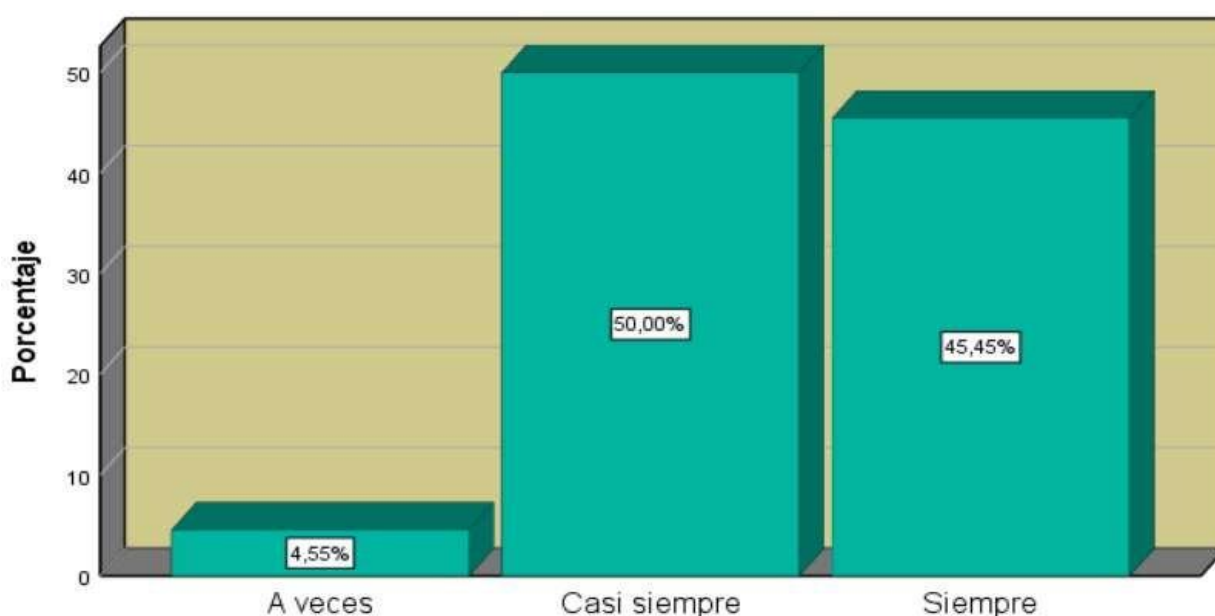
Tal como se observa en la tabla 21 y la figura 14, el porcentaje válido de respuestas sobre si el compañerismo es una manifestación para el incremento del desempeño laboral es como sigue:

A veces: 13,64%, Casi siempre: 45,45% y Siempre: 40,91%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para el estudio realizado.

**Tabla 23 : ¿Los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas resuelven las dudas y conflictos con ayuda del gerente del área?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	4,5	4,5	4,5
	Casi siempre	11	50,0	50,0	54,5
	Siempre	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 15: ¿Los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas resuelven las dudas y conflictos con ayuda del gerente del área?**

#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 22 y la figura 15, el porcentaje válido de respuestas sobre si la gerencia de administración resuelve las dudas con ayuda del gerente es como sigue: A veces: 4,55%, Casi siempre: 50,00% y Siempre: 45,45%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 24 : ¿Los trabajadores conocen la visión y la misión de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Lurín?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	11	50,0	50,0	68,2
	Siempre	7	31,8	31,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 16: ¿Los trabajadores conocen la visión y la misión de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Lurín?**

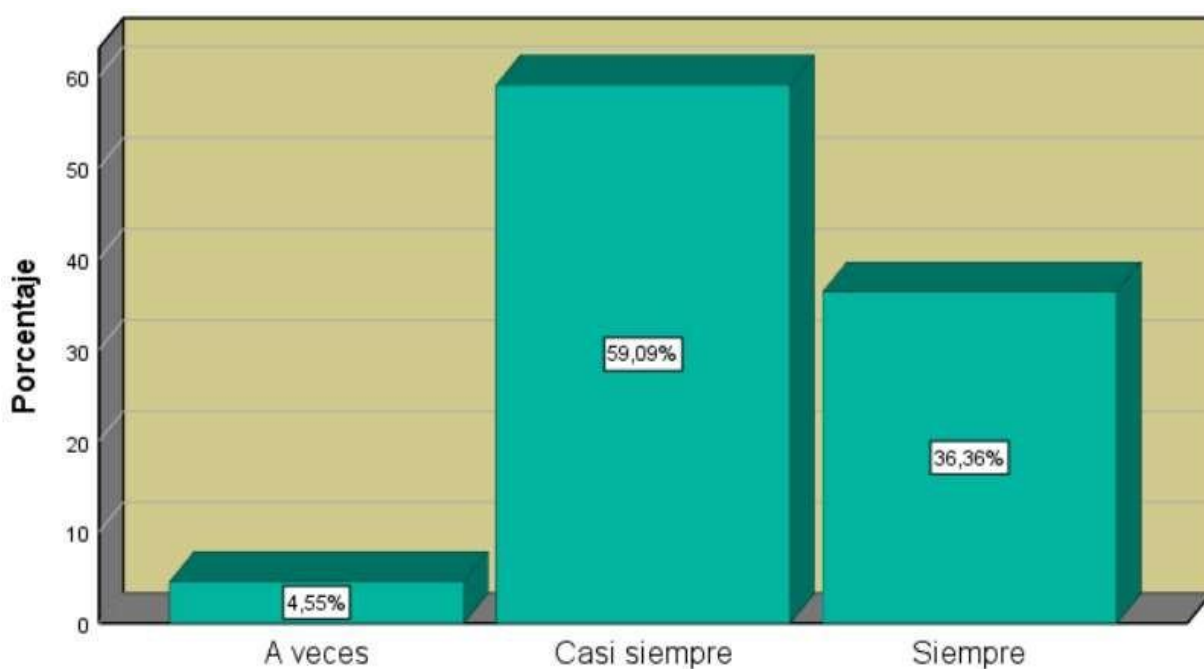
#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 23 y la figura 16, el porcentaje válido de respuestas sobre si los trabajadores tienen conocimiento de la visión y misión de la gerencia es como sigue: A veces: 18,18%, Casi siempre: 50,00% y Siempre: 31,82%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 25 : ¿El compromiso institucional hace que los trabajadores aporten nuevas ideas para mejorar la gestión municipal del área respectiva?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	4,5	4,5	4,5
	Casi siempre	13	59,1	59,1	63,6
	Siempre	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 17: ¿El compromiso institucional hace que los trabajadores aporten nuevas ideas para mejorar la gestión municipal del área respectiva?**

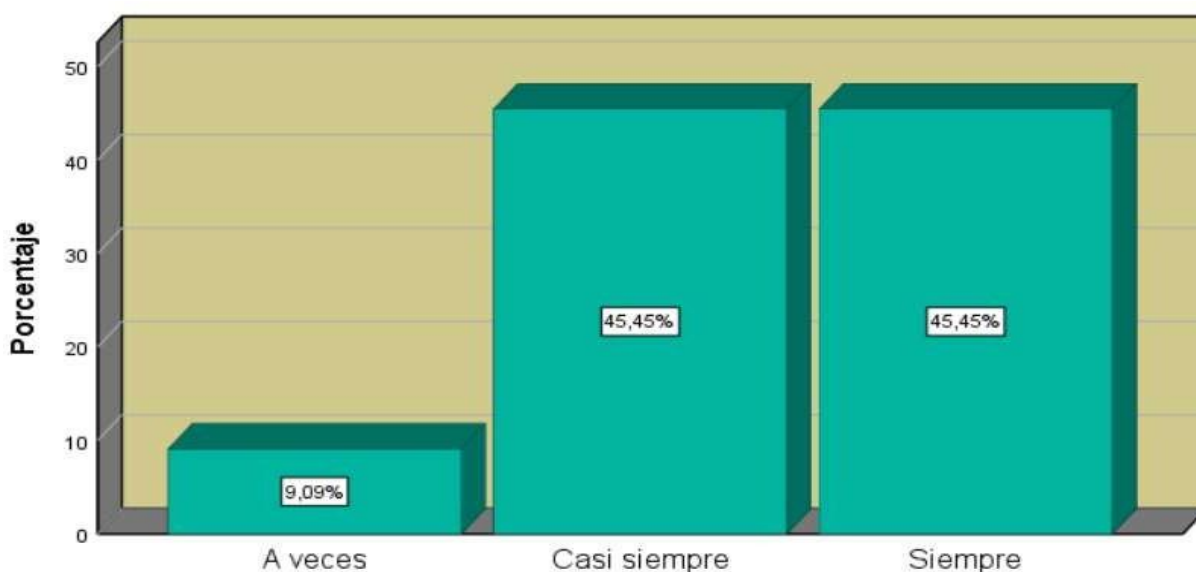
#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 24 y la figura 17, el porcentaje válido de respuestas sobre si el compromiso de los trabajadores hace que aporten nuevas ideas es como sigue: A veces: 4,55%, Casi siempre: 59,09% y Siempre: 36,36%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 26 : ¿La utilización de las tecnologías es un procedimiento para mejorar que compromete a los trabajadores y usuarios del Municipio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	10	45,5	45,5	54,5
	Siempre	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 18: ¿La utilización de las tecnologías es un procedimiento para mejorar que compromete a los trabajadores y usuarios del Municipio?**

#### **Interpretación:**

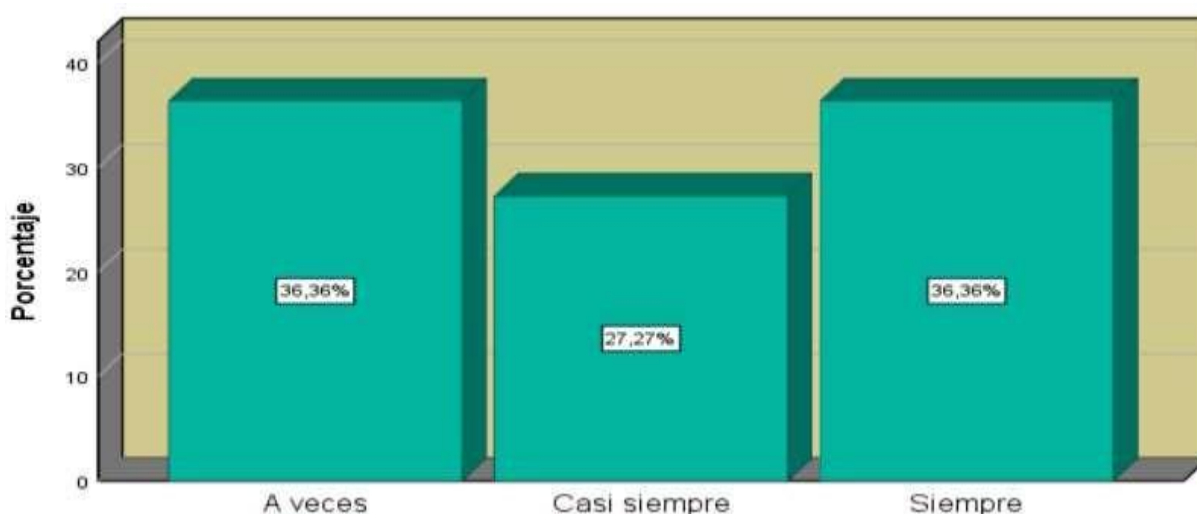
Tal como se observa en la tabla 25 y la figura 18, el porcentaje válido de respuestas sobre si la utilización de la tecnología permite la mejora que compromete a los trabajadores es como sigue:

A veces: 9,09%, Casi siempre: 45,45% y Siempre: 45,45%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación.

**Tabla 27 : ¿Para realizar trabajos de calidad se deben cumplir requisitos exigidos en favor de los usuarios de la Municipalidad de Lurín?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	36,4	36,4	36,4
	Casi siempre	6	27,3	27,3	63,6
	Siempre	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 19: ¿Para realizar trabajos de calidad se deben cumplir requisitos exigidos en favor de los usuarios de la Municipalidad de Lurín?**

#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 26 y la figura 19, el porcentaje válido de respuestas sobre si se debe realizar los trabajos de calidad en favor de los usuarios es como sigue: A veces: 36,36%, Casi siempre: 27,27% y Siempre: 36,36%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 28 : ¿Con los reconocimientos y premios laborales los trabajadores realizan trabajos sin errores y elevando su desempeño laboral?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	9	40,9	40,9	50,0
	Siempre	11	50,0	50,0	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 20: ¿Con los reconocimientos y premios laborales los trabajadores realizan trabajos sin errores y elevando su desempeño laboral?**

#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 27 y la figura 20, el porcentaje válido de respuestas sobre si con los premios laborales los trabajadores ya no comenten errores es como sigue: A veces: 9,09%, Casi siempre: 40,91% y Siempre: 50,00%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.



**Tabla 29 : ¿Es verdad que cuando los trabajadores son competentes realizan trabajos de alta calidad y pueden hacerlo en forma independiente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	13	59,1	59,1	68,2
	Siempre	7	31,8	31,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 21: ¿Es verdad que cuando los trabajadores son competentes realizan trabajos de alta calidad y pueden hacerlo en forma independiente?**

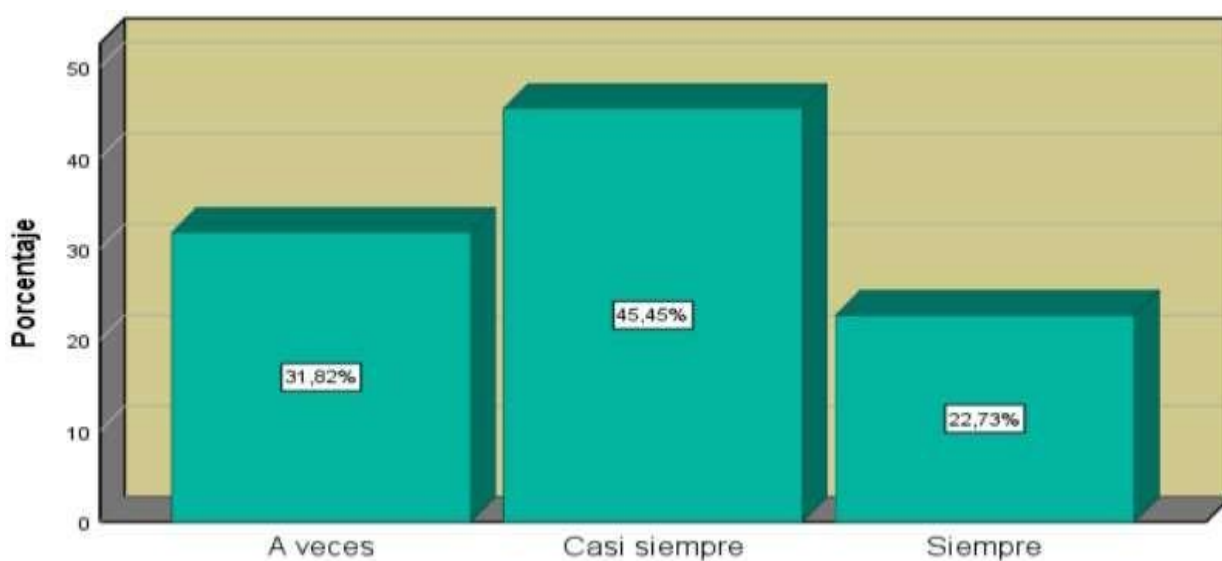
#### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 28 y la figura 21, el porcentaje válido de respuestas sobre si los trabajadores competentes realizan trabajos de alta calidad es como sigue: A veces: 9,09%, Casi siempre: 59,09% y Siempre: 31,82%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

**Tabla 30 : ¿Los trabajadores que tienen altas capacidades y son competentes pueden trabajar independientemente en favor del Municipio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	31,8	31,8	31,8
	Casi siempre	10	45,5	45,5	77,3
	Siempre	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia Software SPSS v. 25



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

**Figura 22: ¿Los trabajadores que tienen altas capacidades y son competentes pueden trabajar independientemente en favor del Municipio?**

### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla 29 y la figura 22, el porcentaje válido de respuestas sobre si los trabajadores con altas capacidades pueden trabajar de forma independiente es como sigue: A veces: 31,82%, Casi siempre: 45,45% y Siempre: 22,73%, totalizando el 100% de respuestas de los encuestados. Por tanto, el presente resultado es satisfactorio para la investigación realizada.

## 4.2 Discusión

El presente trabajo de investigación de tesis lleva como título: “El clima organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad

Distrital de Lurín, Lima 2019”; dicho problema general fue la falta de nivel de clima organizacional que incide negativamente en el desempeño laboral; cuyo objetivo general fue, establecer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral; cuya hipótesis general fue que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la empresa indicada; consiguiendo como resultado de la prueba de hipótesis igual a 0,790 grados de correlación siendo de esta manera alto, positivo y significativo, con un nivel de significancia igual a  $p=0,000$  siendo menor a  $q=0,05$  que representa el 95% de confiabilidad de los resultados y el 5% de nivel de no confiabilidad de los resultados; concluyendo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, para determinar que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

El resultado presentado coincide con lo presentado por Sum (2015), quien efectuó una tesis de título “Motivación y desempeño laboral, Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango”, presentado por Mónica Ivette Sum Mazariegos, previo a conferírsele el Título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el Grado Académico de Licenciada, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala; cuyo objetivo general fue, establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango; cuyos resultados fue de un aproximado en general de 0,930 grados de correlación de aplicar conocimientos y políticas administrativas para la mejora del desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango;

en conclusión, la motivación influye en el desempeño laboral por la aplicación de la escala de motivaciones psicosociales de incentivos y satisfacción con aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima y autoconcepto, autodesarrollo, poder y seguridad.

Respecto a la primera hipótesis específica, se determina que el ambiente de trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019; siendo su objetivo específico, establecer la relación que existe entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral en la empresa pública indicada; logrando un resultado igual a 0,881 grados de correlación, siendo fuerte, positivo y alto, con un nivel de significancia igual a  $p=0,00$  siendo menor a  $q=0,05$  que figura el 5% de no confiabilidad y el 95% de confiabilidad de los resultados; concluyendo así, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en la aplicación de la dimensión ambiente de trabajo para determinar que dicho ambiente de trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

El resultado presentado concuerda o coincide con lo expuesto por Pastor (2018) quién realizó una tesis de título: “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”, presentado por Andrea Paola Pastor Guillén, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú”; tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral; con un resultado aproximado igual a 0,941 grados de correlación, con un nivel de confianza del 95% y un 5% de no confiabilidad, donde se demuestra que la hipótesis alternativa es aceptada al considerar que mediante el desempeño laboral se aumenta con el clima organizacional de los trabajadores de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima, año 2017;

concretando que se logra superar los problemas con las mejoras en el rendimiento de los trabajadores indicados, coincidentes con lo que se busca en los trabajadores del Municipio de Lurín, específicamente en la Gerencia de Administración y Finanzas para atender a los usuarios.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, donde se determina que la capacitación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019; cuyo objetivo específico fue comprobar la relación que existe entre la capacitación al personal y el desempeño laboral en la empresa indicada; dando un resultado igual a 0,671 grados de correlación, siendo positiva y moderada; concluyendo de esta manera que, la capacitación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El resultado obtenido coincide con lo presentado por Castro (2016), quién realizó una tesis titulada “El Papel de los Valores hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de PYMES del Estado de San Luis Potosí, México”, presentado por Paola Marcela Castro Vásquez, para obtener el grado de Magíster en Administración con énfasis en Negocios, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México; cuyo objetivo general fue determinar la establecer la relación que existe entre el papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de PYMES Potosinas; consiguiendo un resultado igual a 0,740 grados de correlación, siendo alta y significativa ; concluyendo de esta manera que existe una relación significativa entre el papel de los valores como el respeto, la responsabilidad, las creencias de desarrollo y crecimiento empresarial, con orientación hacia el trabajo y en el mejoramiento del desempeño laboral con motivación de los de trabajadores en

los trabajadores de las microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas, sin dejar de considerar a las grandes empresas que también colaboran con la gestión empresarial indicada.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se establece que el reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019, teniendo como objetivo específico establecer la relación que existe entre el reconocimiento laboral y el desempeño laboral en la empresa indicada; obteniendo un resultado de correlación igual a 0,580, considerado una correlación moderada, significativa y positiva; con un nivel de significancia igual a  $p=0,005$  siendo menor a  $q=0,05$  en el proceso estadístico, concluyendo así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la aplicación de la dimensión para determinar que el reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019.

Dicho resultado es coincidente con lo presentado por De la Cruz & Huamán (2016), quién ejecuto una tesis titulada “Clima organizacional y Desempeño Laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015”, presentado por Edwin De la Cruz Ortiz y Ángel Alejandro Huamán Ruiz, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica – Perú; cuyo objetivo general fue, establecer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica; obteniendo un resultado de correlación igual a 0,580 grados de correlación, siendo una correlación moderada y significativa; concluyendo de esta manera, existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica; se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## Conclusiones

1. Con relación al objetivo general, se determinó un resultado de correlación igual a 0,790 grados, siendo alta, positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral; asimismo, se observó que el ambiente de trabajo, la capacitación del personal y el reconocimiento laboral, que tiene relación con el liderazgo y trabajo en equipo, compromiso institucional y calidad de trabajo, los cuales son las dimensiones de la variable dependiente.
2. Con relación al primer objetivo específico, se alcanzó a determinar un resultado de correlación igual a 0,881 grados, siendo positiva, muy alta y significativa entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral; de igual manera se estableció que la planificación y organización, las ideas para mejorar los trabajos y las formas de resolver problemas, tienen relación con las relaciones interpersonales, el compañerismo de trabajo y la solución de dudas y conflictos en la institución.
3. Con relación al segundo objetivo específico, se obtuvo un resultado de correlación igual a 0,671 grados, considerado una correlación moderada y significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral; de igual forma, se determinó que los conocimientos de norma legal, los deberes y derechos laborales y las políticas públicas municipales guardan relación con el conocimiento de la visión y misión de la institución pública, la aportación de ideas para mejorar y la utilización de tecnologías, las cuales son de uso obligatorio en nuestros días.
4. Con relación al tercer objetivo específico, se consiguió un resultado de correlación igual a 0,580 grados, considerado una correlación significativa y moderada entre el reconocimiento laboral y el desempeño laboral; del mismo modo, se observó que los incentivos económicos, los premios por performance y las promociones y ascensos tiene relación con el cumplimiento de los requisitos exigidos, la realización de trabajos sin errores y el trabajo eficiente independiente.

### **Recomendaciones**

1. El Gerente de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, debe gestionar un correcto clima organizacional para que de esta manera los trabajadores de la organización puedan tener un adecuado desempeño en sus funciones laborales, y con ello se pueda mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores y usuarios en la Municipalidad de Lurín.
2. El área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Lurín, deben solicitar un informe del rendimiento de los colaboradores, para que de esta manera se pueda conocer a los trabajadores que necesitan apoyo por parte de la municipalidad y se les pueda brindar lo más pronto posible, por medio de capacitaciones y actividades de esparcimiento que permitan mejorar su ambiente laboral y con ello el mejoramiento del desempeño laboral en la institución.
3. El Gerente General de la Municipalidad Distrital de Lurín, debe aplicar reconocimiento laboral ya sea por medio de incentivos económicos, promociones, ascensos y premios por performance, además debe aplicar una línea de carrera para así conseguir la motivación del personal, encuentren una competencia sana para el cumplimiento de sus objetivos y metas.
4. El Jefe de Recursos Humanos con toda su área encargada, deberán rediseñar el ambiente de trabajo y toda su gestión previamente mostrada, para que de esta manera puedan tener un excelente clima laboral y puedan obtener calidad de trabajo por los trabajadores, cumpliendo los requisitos establecidos, realizando trabajos sin errores y trabajando de manera independiente sin necesidad de un supervisor al lado, siempre mostrando el compromiso con la institución Municipalidad Distrital de Lurín en la Gerencia de Administración y Finanzas, respectivamente.



## Referencias

- Aguilar, K., & Ortiz, K. (2016). *Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Alfonse, M. (2020). *Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud del Centro de salud Vallecito I-3 y Centro de salud Simón Bolívar I-3, Puno-2019*. Puno: Universidad Nacional Del Altiplano De Puno.
- Anchelia, V., Escalante, J., Inga, M., & Olivares, P. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la INVESTIGACIÓN - Serie integral por competencias*. San Juan Tlihuaca - México: Grupo Editorial Patria, de S.A. de c.v.
- Bastidas, J., Jiménez, L., & Vanegas, P. (2019). *Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia Ltda*. Santa Marta - Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16558/4/2019\\_influencia\\_clima\\_productividad.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16558/4/2019_influencia_clima_productividad.pdf).
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá, Colombia, Colombia: Prentice Hall.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación - administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Limitada - Orlando Fernandez Palma.
- Bravo, J. (2017). *Los incentivos laborales y su relación en la productividad de la empresa XYGO S.A., distrito de Miraflores, año 2017*. Lima: Univerisdad César Vallejo.

- Castillo, C. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Constructora Digucy EIRL, 2019*. Lima - Perú: Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/897/1/Castillo%20Sebastian%2c%20Cynthia%20Margarita.pdf>.
- Castro, P. (2017). *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Pymes Potosinas*. México DF, México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí .
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2017). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM LIMITED*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Cortéz, L., & Neill, D. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala - Ecuador: Universidad Técnica de Machala - UTMACH.
- Cruz, O. (2018). *Calidad de vida en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaura 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Cutisaca, D., & Zapana, G. (2017). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción, Puno 2015*. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- De la Cruz, E., & Huamán, Á. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015*. Huacavelica: Universidad Nacional De Huancavelica.
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa*. Escuintla,

- Cotzumalguapa, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Espinoza, M. (2020). *Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en una empresa del sector construcción y metal mecánico*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Frías, M., Noel, G., & Silva, J. (2019). *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora*. Lima - Perú: Universidad del Pacífico. Recuperado de: [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf;jsessionid=5B5B09935F17C899E147E101A7C9E9F8?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo_Tesis_maestria_2019.pdf;jsessionid=5B5B09935F17C899E147E101A7C9E9F8?sequence=1).
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación - Manual Autoformativo e Interactivo*. Huancayo - Perú: Universidad Continental.
- Gárate, C. (2019). *Propuesta de Implementación de Sistema de Gestión Anti Soborno en una empresa de transporte de materiales peligrosos y mercancías, Arequipa 2019*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín .
- Garate, C. (2020). *Propuesta de Implementación de Sistema de Gestión Anti Soborno en una Empresa de Transporte de Materiales peligrosos y mercancías Arequipa 2019*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- García, R. (2019). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Guzmán, A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

- Hernández, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. México DF - México: Mc Graw Hill - Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*, . México DF - México: Mc Graw Hill Educación .
- Jaimés, C. (2019). *Desempeño laboral de la generación millennial. Revisión bibliográfica 2019*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de [https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50989/DESEMPE%  
c3%91O%20LABORAL%20DE%20LA%20GENERACI%  
c3%93N%20MILLENNIAL.pdf?  
sequence=1&isAllowed=y](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50989/DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LA%20GENERACI%c3%93N%20MILLENNIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mercado, S. (2016). *Las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción en el trabajador*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Palomino, V. (2019). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2019*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Parada, J. (2017). Estrategias Gerenciales para el Reconocimiento del Desempeño Laboral Docente. *Mundo Fesc, Número 14*, 42 - 56.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* . Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%  
C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf).

- Pelaes, O. (2015). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez\\_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reynaga, Y. (2017). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado corazón de Jesús – Lima, Enero 2018*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Romero, C., & Tamayo, Ñ. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*. Lima: Universidad Nacional de Educación.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.
- Surco, R. (2017). *La capacitación del personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada periodo 2017*. Puno: Universidad del Altiplano.
- Tito, D. (2019). *Liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en la subgerencia de fiscalización y coactiva administrativa del distrito de Santiago de surco – 2019*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

- Valderrama, S. (2018). *Pasos para la elaboración de proyectos de investigación científica - Cuantitativos, cualitativos y mixtos*. Lima - Perú: Editorial San Marcos.
- Vara, A. (2018). *Siete pasos para elaborar una tesis*. Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Vargas, L. M. (2018). *Satisfacción por desempeño laboral y percepción de la calidad del servicio educativo brindado a las alumnas del quinto año de secundaria de la Institución Educativa Sara A. Bullón de Lambayeque, durante el año 2017*. Lambayeque, Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5967/BC-TES-TMP-2833%20VARGAS%20PARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vigo, D. (2018). *El desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed SAC, Surco 2018*. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/642/3/VANESSA%20VIGO%20VIGO.pdf>
- Vilema, M. d. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: Codiempaques del Ecuador*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6212>
- Villaourduña, B. (2019). *Financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro licorerías en la Ciudad de Huaraz, 2017*. Huaraz - Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

## Apéndices

### Apéndice 1: Matriz de consistencia

**Título: El clima organizacional y el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?	Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	<b>VARIABLE (X)</b> <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> <b>DIMENSIONES E INDICADORES:</b> <b>X.1 Ambiente de trabajo</b> X.1.1 Planificación y organización X.1.2 Ideas para mejor sus trabajos X.1.3 Formas de resolver problemas <b>X.2 Capacitación del personal</b> X.2.1 Conocimiento de normas legales X.2.2 Deberes y derechos laborales X.2.3 Políticas públicas municipales <b>X.3 Reconocimiento laboral</b> X.3.1 Incentivos económicos X.3.2 Premios por performance X.3.3 Promociones y ascensos	<b>1. Tipo de investigación:</b> Básica <b>2. Nivel:</b> Descriptivo correlacional <b>3. Diseño:</b> No experimental <b>4. Enfoque:</b> Cuantitativo <b>5. Población:</b> 22 trabajadores de la GAF de la Municipalidad Distrital de Lurín <b>6. Muestra:</b> 22 trabajadores de la GAF de la Municipalidad Distrital de Lurín <b>7. Técnica:</b> Encuesta Entrevista no estructurada <b>8. Instrumentos:</b> Cédula de cuestionarios Documentos administrativos Word 2017 Excel 2017 SPSS versión 25
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		
PE1. ¿De qué manera el ambiente de trabajo se relaciona con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?	OE1. Determinar la relación del ambiente de trabajo con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	HE1. El ambiente de trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019		
PE2. ¿De qué manera la capacitación al personal se relaciona con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?	OE2. Determinar la relación de la capacitación al personal con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	HE2. La capacitación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	<b>VARIABLE (Y)</b> <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> <b>DIMENSIONES E INDICADORES:</b> <b>Y.1 Liderazgo y trabajo en equipo</b> Y.1.1 Relaciones interpersonales Y.1.2 Compañerismo de trabajo Y.1.3 Soluciona dudas y conflictos <b>Y.2 Compromiso institucional</b> Y.2.1 Conoce la visión y la misión Y.2.2 Aporta ideas para mejorar Y.2.3 Utilización de tecnologías <b>Y.3 Calidad de trabajo</b> Y.3.1 Cumple requisitos exigidos Y.3.2 Realiza trabajos sin errores Y.3.3 Trabaja independientemente	
PE3. ¿De qué manera el reconocimiento laboral se relaciona con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?	OE3. Determinar la relación del reconocimiento laboral con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	HE3. El reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019		

Fuente: Elaboración propia.

## Apéndice 2: Matriz ocupacional

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES – DIMENSIONES – INDICADORES	ÍTEMS	RANGO	ESCALA LIKERT		
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?	Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	<b>VARIABLE (X): CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIONES E INDICADORES: X.1 Ambiente de trabajo</b>			1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre		
			X.1.1 Planificación y organización	1,	9,			
			X.1.2 Ideas para mejorar sus trabajos	2,	8,			
			X.1.3 Formas de resolver problemas	3,	7,			
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> PE1: ¿De qué manera el ambiente de trabajo se relaciona con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> OE1: Determinar la relación del ambiente de trabajo con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b> HE1: El ambiente de trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	<b>X.2 Capacitación al personal</b>					
			X.2.1 Conocimiento de normas legales	4,	6,			
			X.2.2 Deberes y derechos laborales	5,	5,			
			X.2.3 Políticas públicas municipales	6	4,			
			<b>X.3 Reconocimiento laboral</b>					
			X.3.1 Incentivos económicos	7,	3,			
			X.3.2 Premios por performance	8,	2,			
			X.3.3 Promociones y ascensos	9, 10,	1,			
			PE2: ¿De qué manera la capacitación al personal se relaciona con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?	OE2: Determinar la relación de la capacitación al personal con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	HE2: La capacitación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019			
						<b>VARIABLE (Y): DESEMPEÑO LABORAL DIMENSIONES E INDICADORES: Y.1 Liderazgo y trabajo en equipo</b>		
Y.1.1 Relaciones interpersonales	11,	9,						
Y.1.2 Compañerismo en el trabajo	12,	8,						
PE3: ¿De qué manera el reconocimiento laboral se relaciona con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019?	OE3: Determinar la relación del reconocimiento laboral con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019	HE3: El reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019				Y.1.3 Soluciona dudas y conflictos	13,	7,
						<b>Y.2 Compromiso institucional</b>		
						Y.2.1 Conoce la visión y la misión	14,	6,
						Y.2.2 Aporta ideas para mejorar	15,	5,
						Y.2.3 Utilización de tecnologías	16,	4,
						<b>Y.3 Calidad de trabajo</b>		
			Y.3.1 Cumple requisitos exigidos	17,	3			
Y.3.2 Realiza trabajo sin errores	18,	2						
Y.3.3 Trabajo independiente	19, 20	1,						
						1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre		

Fuente Elaboración propia.



### Apéndice 3: Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable (X):</b> Clima organizacional	El clima organizacional es el factor predominante de identificar y reconocer a las personas sus capacidades internas, explorando sus motivaciones externas y cumpliendo sus objetivos y metas dentro de la institución, satisfactoriamente con eficiencia, (Castillo, 2019).	La definición operacional del clima organizacional, se refiere a un conjunto de actividades, funciones, atribuciones, tareas, instrucciones y actos que realizan de una u otra forma los directivos y trabajadores de una organización, en función a la satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes, (Jaimes, 2019).	X.1: Ambiente de trabajo	X.1.1 Planificación y organización X.1.2 Ideas para mejorar sus trabajos X.1.3 Nuevas formas de resolver los problemas
			X.2: Capacitación al personal	X.2.1 Información que se requiere X.2.2 Canales de comunicación X.2.3 Premios por los logros alcanzados
			X.3: Reconocimiento laboral	X.3.1 Incentivos económicos X.3.2 Premios pro performance X.3.3 Promociones y ascensos
<b>Variable (Y):</b> Desempeño laboral	El desempeño laboral es el conjunto de atributos, capacidades, relacionados a los rendimientos internos y externos, de aptitudes y comportamientos dentro de la institución para quién labora y que debe ser evaluado periódicamente para elevar su nivel de desempeño laboral, (Castillo, 2019).	La definición operacional del desempeño laboral, se refiere a las atribuciones, funciones, actividades, tareas, acciones, instrucciones, que desarrollan los funcionarios o directivos de una empresa pública o privada, demostrando el nivel de su rendimiento mediante la solución de problemas, (Jaimes, 2019).	Y.1: Liderazgo y trabajo en equipo	Y.1.1 Relaciones interpersonales Y.1.2 Compañerismo en el trabajo Y.1.3 Solución a dudas y conflictos
			Y.2: Compromiso institucional	Y.2.1 Conoce la visión y la misión Y.2.2 Aporta ideas para mejorar Y.2.3 Utilización de tecnologías
			Y.3: Calidad del trabajo	Y.3.1 Sistemas de gestión Y.3.2 Sistema ISO 9001:2015 Y.3.3 Sistema ISO 37001:2014

Fuente: Elaboración propia.

**Apéndice 4: Instrumento de la variable 0.1****CUESTIONARIO DE PREGUNTAS****TITULO: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURÍN, LIMA 2019**

El presente cuestionario trata de recoger información sobre la investigación titulada: **El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019**; por el cual solicitamos su participación respondiendo de forma anónima las preguntas que le presentamos a continuación, marcando la respuesta que crea que es la correcta y la más conveniente para la investigación.

**Indicaciones:**

Leer atentamente la pregunta y marque con una (X) dentro del recuadro respectivo de la respuesta que crea que es la correcta. según su opinión respecto al tema.

**Escala de Rensis Likert:**

1. Nunca (N)
2. Casi nunca (Cn)
3. A veces (Av)
4. Casi siempre (Cs)
5. Siempre (S)

**Cantidad de preguntas totales: 20****Cantidad de encuestados totales: 22**

### CÉDULA DE CUESTIONARIO

Nunca		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
1		2	3	4	5					
N°	ITEMS	1	2	3	4	5				
<b>Variable (X): Clima organizacional</b>										
<b>Dimensión (X.1): Ambiente de trabajo</b>										
1	¿Los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas realizan la planificación y organización de los proyectos públicos?									
2	¿Considera usted que es necesario que los trabajadores administrativos aporten ideas para mejorar sus trabajos actuales?									
3	¿Los trabajadores deben tener formas de resolver los problemas con ideas, técnicas, conocimientos en bien de la comunidad distrital?									
<b>Dimensión (X.2): Capacitación del personal</b>										
4	¿El conocimiento de las normas legales es fundamental para realizar una adecuada gestión municipal en finanzas municipales?									
5	¿Los deberes y derechos laborales deben cumplirse y respetarse en la gerencia de administración y finanzas del Municipio de Lurín?									
6	¿Las políticas públicas municipales son normas internas que se deben implementar para los fines de mejoras de gestión municipal?									
<b>Dimensión (X.3): Reconocimiento laboral</b>										
7	¿En la gerencia de administración y finanzas se reciben incentivos económicos cuando los trabajos son de alta calidad profesional?									
8	¿Están los premios disponibles por las altas performances cuando se cumplen con las políticas públicas de la gestión municipal?									
9	¿Considera usted que las promociones y los ascensos deben ser parte de una línea de carrera para los trabajadores municipales?									
10	¿Las promociones son por el cumplimiento de metas y los ascensos son parte de la política de recursos humanos de la institución?									

**Muchas gracias por su colaboración.**

**Apéndice 5: Instrumento de la variable 0.2****CUESTIONARIO DE PREGUNTAS****TITULO: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURÍN, LIMA 2019**

El presente cuestionario trata de recoger información sobre la investigación titulada: **El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019**; por el cual solicitamos su participación respondiendo de forma anónima las preguntas que le presentamos a continuación, marcando la respuesta que crea que es la correcta y la más conveniente para la investigación.

**Indicaciones:**

Leer atentamente la pregunta y marque con una (X) dentro del recuadro respectivo de la respuesta que crea que es la correcta. según su opinión respecto al tema.

**Escala de Rensis Likert:**

1. Nunca (N)
2. Casi nunca (Cn)
3. A veces (Av)
4. Casi siempre (Cs)
5. Siempre (S)

### CÉDULA DE CUESTIONARIO

Nunca		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
1		2	3	4	5					
N°	ITEMS	1	2	3	4	5				
<b>Variable (Y): Desempeño laboral</b>										
<b>Dimensión (Y.1): Liderazgo y trabajo en equipo</b>										
11	¿Cuándo se aplica liderazgo y trabajo en equipo se complementan correctamente con las excelentes relaciones interpersonales?									
12	¿El compañerismo en el trabajo es una manifestación de buena voluntad para elevar el desempeño laboral en la gerencia indicada?									
13	¿Los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas resuelven las dudas y conflictos con ayuda del gerente del área?									
<b>Dimensión (Y.2): Compromiso institucional</b>										
14	¿Los trabajadores conocen la visión y la misión de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Lurín?									
15	¿El compromiso institucional hace que los trabajadores aporten nuevas ideas para mejorar la gestión municipal del área respectiva?									
16	¿La utilización de las tecnologías es un procedimiento para mejorar que compromete a los trabajadores y usuarios del Municipio?									
<b>Dimensión (Y.3): Calidad de trabajo</b>										
17	¿Para realizar trabajos de calidad se deben cumplir requisitos exigidos en favor de los usuarios de la Municipalidad de Lurín?									
18	¿Con los reconocimientos y premios laborales los trabajadores realizan trabajos sin errores y elevando su desempeño laboral?									
19	¿Es verdad que cuando los trabajadores son competentes realizan trabajos de alta calidad y pueden hacerlo en forma independiente?									
20	¿Los trabajadores que tienen altas capacidades y son competentes pueden trabajar independientemente en favor del Municipio?									

**Muchas gracias por su participación a los encuestados.**

## Apéndice 6: Base de datos de la investigación

### BASE DE DATOS - KAREN, OSCAR Y JOSÉ TESIS: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DE LURÍN, LIMA 2019

INVESTIGADORES: KAREN GALINDO, OSCAR NEYRA Y JOSÉ CIEZA

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

N	CLIMA ORGANIZACIONAL												DESEMPEÑO LABORAL															
	AMBIENTE DE TRABAJO				CAPACITACIÓN AL PERSONAL				RECONOCIMIENTO LABORAL				LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO				COMPROMISO INSTITUCIONAL				CALIDAD DE TRABAJO							
	1	2	3	SUMA	4	5	6	SUMA	7	8	9	10	SUMA	SUMA	11	12	13	SUMA	14	15	16	SUMA	17	18	19	20	SUMA	SUMA
	DX1				DX2				DX3				VI	DY1				DY2				DY3				VD		
1	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	5	5	18	46	5	5	5	15	3	5	4	12	5	4	5	5	19	46
2	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	5	19	44	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	5	3	15	39
3	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	3	17	45	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	4	18	47
4	5	4	5	14	4	5	4	13	4	5	4	4	17	44	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	3	3	15	44
5	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	4	15	39
6	5	5	5	15	5	3	5	13	5	5	5	4	19	47	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	50
7	4	4	3	11	5	5	4	14	4	4	4	5	17	42	4	3	5	12	4	3	4	11	4	4	4	4	16	39
8	5	5	4	14	5	5	4	14	4	3	5	3	15	43	4	4	5	13	5	4	5	14	3	5	4	5	17	44
9	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	3	17	46	3	5	5	13	4	4	4	12	5	5	3	3	16	41
10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	3	18	48	5	3	5	13	5	5	5	15	4	5	5	3	17	45
11	3	4	3	10	5	5	4	14	4	4	5	4	17	41	5	4	4	13	3	4	3	10	3	3	4	4	14	37
12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	3	18	48	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	4	18	48
13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	50	5	5	5	15	5	5	5	15	3	5	5	4	17	47
14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	5	16	40
15	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	4	5	15	37	4	3	3	10	3	4	3	10	5	3	4	4	16	36

16	4	5	4	13	4	5	5	14	4	4	5	5	18	45	4	5	4	13	4	4	5	13	5	5	4	4	18	44
17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	39	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	5	16	40
18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	39	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	3	16	40
19	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	4	19	49	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	4	18	48
20	4	4	3	11	5	4	4	13	4	4	4	4	16	40	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	3	14	38
21	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	4	15	38	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
22	4	4	3	11	4	4	4	12	4	5	4	3	16	39	3	4	4	11	3	4	5	12	5	5	4	3	17	40

### Interpretación:

La presentación de la base de datos comprende los resultados de las respuestas de los encuestados tomando en cuenta las preguntas del instrumento Cédula de cuestionario de la variable (X) Clima organizacional, con sus dimensiones y sus indicadores; así como, tomar en cuenta las preguntas del instrumento Cédula de cuestionario de la variable (Y): Desempeño laboral, con sus dimensiones y sus indicadores; asimismo, dichas respuestas fueron procesadas por la estadística descriptiva y la estadística inferencial para obtener los resultados de la investigación, demostrando que los resultados son positivos, significativos y favorables para la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, en el año 2019, en la Provincia y Departamento de Lima.

## Apéndice 7: Juicio de expertos

**TABLA DE VALIDACIÓN DEL ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO POR MSTR. SANDRO RUIZ PAREJA**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				4	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				4	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					5
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					5
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				4	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				4	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				4	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					5
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					5
<b>PUNTAJES</b>					20	25

**PUNTAJE TOTAL:**  $45/50=0.9=90\%$  **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 16 de Junio del 2021

Firma del Experto Informante

Mg. Sandro Ruiz Pareja

DNI. N° 40803703

Teléfono N° 992784922



**TABLA DE VALIDACIÓN DEL ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO POR DR. OLGHER M. ROJAS MACHA**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				4	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					5
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					5
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					5
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				4	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					5
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				4	
<b>PUNTAJES</b>					12	35

**PUNTAJE TOTAL:**  $47/50=0.94=94\%$ ... **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( **X** ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 30 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante  
DNI. N° 07189319  
Teléfono N° 995 022 273

**TABLA DE VALIDACIÓN DEL ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO POR MG. JUAN CARLOS CAMPOS MENDOZA**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X
<b>PUNTAJES</b>					8	40

**PUNTAJE TOTAL:**  $48/50=0.96=96\%$  **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 25 de JUNIO del 2021



-----  
 Firma del Experto Informante  
 Mg. Juan Carlos Campos Mendoza  
 DNI. N° 09444157  
 Teléfono N° 999708967

**Apéndice 8: Carta de autorización****CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN - TESIS**

Lima, 06 de diciembre del 2019

**Señores:**  
**Universidad Peruana de las Américas**  
**Oficina de Grados y Títulos**  
**Presente:**

Yo, Dr. Juan Manuel Lainez Chacón, Representante y Gerente de Administración de la Municipalidad Distrital de Lurín, con RUC N° 20131376767 con domicilio en Jr. Unión S/N Primera Cuadra S/N Plaza de Armas de Lurín, Lima; ante Usted, conel debido respeto me presento, saludo y digo:

Autorizo a los Señores: Karen Galindo Barriga, Oscar Iván Neira Ramírez y José Enrique Cieza Rivas, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera de Administración y Gestión de Empresas de la Universidad Peruana de las Américas, a realizar una investigación (Tesis), en nuestra institución pública Municipalidad Distrital de Lurín en la Gerencia de Administración y Finanzas; dicha Tesis tienecomo Título “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lurín, Lima 2019” .

Expido dicha autorización para que los Señores indicados, tengan todas las facilidades del caso, obtengan la información necesaria de la institución pública parasu Tesis y con ello, optar sus Títulos Profesionales.

Atentamente;



**MUNICIPALIDAD DE LURÍN**  
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

---

Abog. JUAN MANUEL LAÍNEZ CHACÓN  
 GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**Dr. Juan Manuel Lainez Chacón**  
**Gerente de Administración**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURÍN**

## Apéndice 9: Formatos de validez de los instrumentos



**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**

### **FORMATO DE INFORME DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO**

#### **I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador experto: RUIZ PAREJA, SANDRO.....
- 1.2. Grado académico: MAESTRO EN DERECHO DE EMPRESA .....
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES.....
- 1.3.1. Especialidad del validador: ABOGADO CON MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.....
- 1.3.2. Título de la investigación: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURÍN, LIMA 2019”** .....
- 1.3.3. Autores del instrumento: JOSE ENRIQUE CIEZA RIVAS, KAREN GALINDO BARRIGA Y OSCAR IVÁN NEIRA RAMÍREZ .....
- 1.3.4 Instrumento: CÉDULA DE CUESTIONARIOS con la Escala de Rensis Likert.....
- 1.3.5 Encuesta: Se espera la validación de los jueces expertos para la realización de la encuesta.....
- NOTA: Se adjunta las dos (2) cédulas de cuestionario de las dos (2) variables... ..



## UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

### FORMATO DE INFORME DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador experto: ROJAS MACHA OLGER MÁXIMO.....
- 1.2. Grado académico: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DOCTOR EN DERECHO.....
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD RICARDO PALMA.....
- 1.3.1. Especialidad del validador: LICENCIADO EN ADMINITRACIÓN DE EMPRESAS.....
- 1.3.2. Título de la investigación: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURÍN, LIMA 2019”** .....
- 1.3.3. Autores del instrumento: JOSE ENRIQUE CIEZA RIVAS, KAREN GALINDO BARRIGA Y OSCAR IVÁN NEIRA RAMÍREZ .....
- 1.3.4 Instrumento: CÉDULA DE CUESTIONARIOS con la Escala de Rensis Likert.....
- 1.3.5 Encuesta: Se espera la validación de los jueces expertos para la realización de la encuesta.....
- NOTA: Se adjunta las dos (2) cédulas de cuestionario de las dos (2) variables... ..



**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**

**FORMATO DE INFORME DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador experto: CAMPOS MENDOZA JUAN CARLOS.....
- 1.2. Grado académico: MGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.....
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.....
- 1.3.1. Especialidad del validador: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO.....
- 1.3.2. Título de la investigación: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURÍN, LIMA 2019”** .....
- 1.3.3. Autores del instrumento: JOSE ENRIQUE CIEZA RIVAS, KAREN GALINDO BARRIGA Y OSCAR IVÁN NEIRA RAMÍREZ .....
- 1.3.4 Instrumento: CÉDULA DE CUESTIONARIOS con la Escala de Rensis Likert.....
- 1.3.5 Encuesta: Se espera la validación de los jueces expertos para la realización de la encuesta.....
- NOTA: Se adjunta las dos (2) cédulas de cuestionario de las dos (2) variables... ..

