



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Clima y desempeño laboral de los trabajadores de la subgerencia de
administración y finanzas, Municipalidad Distrital de Santa Maria, 2024**

Tesis

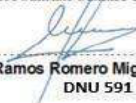
Para optar el Grado Académico de Maestra en Administración

Autora

Helen Carol Bernal Alcantara

Asesor

Mtro. Miguel Fernando Ramos Romero


*Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"*

M(o) Ramos Romero Miguel Fernando
DNU 591

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Helen Carol Bernal Alcantara	43399004	05 de agosto 2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
M(o). Miguel Fernando Ramos Romero	43437043	https://orcid.org/0000-0002-8531-9576
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS-POSGRADO-MAESTRÍA-:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Flor de Maria Garivay Torres De Salinas	15587359	https://orcid.org/0009-0005-2058-7392
Dr. Ider Walter Alor Bellon	15737214	https://orcid.org/0000-0001-8355-7960
Dr. Carlos Manuel Leon Sanchez	41199839	https://orcid.org/0000-0003-0730-5504

HELEN CAROL BERNAL ALCANTARA (2026-020328)

CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, MUNI...

 DGI-POSGRADO 2026

 Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

 DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3528853270

Fecha de entrega

6 abr 2026, 11:47 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

6 abr 2026, 11:49 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

Tesis_HELEN_BERNAL_2_2.pdf_1.pdf

Tamaño del archivo

846.5 KB

49 páginas

9335 palabras

52.671 caracteres



Página 2 de 55 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3528853270

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

✦ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

✦ N.º de fuente excluida

Fuentes principales

19%  Fuentes de Internet

7%  Publicaciones

15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A la memoria de mi abuelito Elías, a mis padres José Luis y Miria Dollys, a mis hermanas Evelyn Zuleyka y Miriam Fiorella; quienes me apoyan en todo momento y me motivan a luchar por conseguir cada uno de mis objetivos.

Helen Carol Bernal Alcantara

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes quienes me han impartido su saber y experiencia durante mis estudios de Maestría

De manera especial a todos los expertos que han colaborado en este estudio.

Helen Carol Bernal Alcantara

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación.....	15
1.5 Delimitaciones del estudio	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	18
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	20
2.2 Bases teóricas	21
2.3 Bases filosóficas	32
2.4 Definición de términos básicos.....	32
2.5 Hipótesis de investigación.....	34
2.5.1 Hipótesis general.....	34
2.5.2 Hipótesis específicas.....	34
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	37
3.1 Diseño metodológico	37
3.2 Población y Muestra	37
3.2.1 Población	37
3.2.2 Muestra	37

3.3 Técnicas de recolección de datos.....	37
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	38
CAPITULO IV RESULTADOS.....	39
4.1 Análisis de resultados	39
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	48
5.1 Discusión de resultados	48
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
6.1 Conclusiones.....	49
6.2 Recomendaciones.....	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	54

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Santa María, 2024. El estudio es de tipo básico, ya que busca generar conocimiento contrastando la teoría con la realidad para comprender los hechos que ocurren en la institución. Asimismo, es de nivel explicativo, debido a que pretende identificar las causas de determinados fenómenos apoyándose en diversas teorías que permiten interpretarlos; y utiliza un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 30 trabajadores de la mencionada municipalidad. Los resultados evidencian que, respecto al clima organizacional y sus dimensiones, el 43.3% de los trabajadores lo percibe como óptimo. En cuanto al desempeño laboral, el 53.3% presenta como alto. Finalmente, se concluye se obtuvo un coeficiente de 0.829 con un nivel de significancia de 0.00, lo cual refleja una correlación positiva alta y estadísticamente significativa.

Palabras claves: Clima, desempeño laboral, comunicación, habilidades y destrezas

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and job performance of the workers of the Administration and Finance Sub-Management of the Santa María District Municipality, 2024. The study is of a basic type, as it seeks to generate knowledge by contrasting theory with reality to understand the events occurring in the institution. Likewise, it is explanatory in nature, as it aims to identify the causes of certain phenomena by relying on various theories that allow for their interpretation; and it uses a non-experimental design. The population consisted of 30 workers from the municipality.

The results show that, regarding the organizational climate and its dimensions, 43.3% of the workers perceive it as optimal. Regarding job performance, 53.3% is rated as high. Finally, it is concluded that a coefficient of 0.829 was obtained with a significance level of 0.00, which reflects a high and statistically significant positive correlation.

Keywords: Climate, job performance, communication, skills and abilities

INTRODUCCIÓN

En el escenario actual de la gestión pública, el fortalecer las capacidades institucionales y del capital humano constituye un elemento esencial para alcanzar una administración eficiente, transparente y orientada a resultados. En este sentido, el clima organizacional y el desempeño laboral se configuran como variables determinantes que influyen directamente en la productividad, en la calidad de los servicios ofrecidos a la población y en el cumplimiento de las metas institucionales.

El clima organizacional abarca las percepciones, actitudes y emociones que los colaboradores experimentan en su ambiente de trabajo, Estas percepciones inciden en la motivación, y compromiso del colaborador A su vez, el desempeño laboral hace referencia al nivel en que el trabajador ejecuta sus funciones, alcanza sus metas y su responsabilidad, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

En la Municipalidad Distrital de Santa María, particularmente en la Subgerencia de Administración y Finanzas, es sumamente necesario mejorar siendo eficiente y eficaz en cuanto a los procesos administrativos y financieros, dado que la ciudadanía demanda una gestión más moderna y de calidad . No obstante, se observan situaciones que podrían asociarse a un clima organizacional desfavorable, como fluctuación laboral , ausencia del personal , tensión ocasionando un bajo nivel de compromiso,

La relevancia de este estudio radica en su aporte al diseño de políticas de gestión pública que fomenten un entorno de trabajo positivo y productivo, permitiendo fortalecer el desarrollo del colaborador y consolidar una mejor gestión municipal

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Internacionalmente, se viene observando un incremento en el interés por parte de las organizaciones sobre las problemáticas de clima organizacional y relaciones interpersonales.

Rubio (2018) revela que, en las instituciones las condiciones laborales generan cambios en los estados de ánimo los mismos que afectan el desempeño propiciando alteraciones en su salud física y mental, dando respuestas conflictivas en la interacción con otros

Todos los componentes del clima organizacional influyen directamente en la motivación de los trabajadores. En las instituciones, estos factores han experimentado cambios importantes, dándole una mayor relevancia ya que este favorece el fortalecimiento de conductas, disposiciones y sentimientos constructivos en el personal. Dichos elementos resultan beneficiosos para la organización y permiten convertirlos en factores diferenciadores que contribuyen a que la entidad alcance un mayor nivel de éxito (Restrepo, 2015, p. 12).

En el contexto latinoamericano, específicamente en Colombia, se han llevado a cabo diversas investigaciones En ese sentido, Toro (como se citó en Chaparro, 2016) señala que se han realizado diagnósticos del clima laboral en cerca de veinte instituciones colombianas, cada una con plantillas superiores a los 300 trabajadores. Los resultados evidenciaron que la calidad del clima laboral tiende a disminuir de manera proporcional al incremento del tamaño de la institución.

En cuanto a la problemática que se presenta en esta subgerencia no favorece para el desarrollo de las labores cómodamente ello se debe a ambiente físico bastante incomodo y turgurizado, por otro lado la ubicación de los trabajadores. La actitud de los líderes sobre el reconocimiento del desempeño es otro punto a considerar, siendo escasos los directivos que lo hacen dado a que no existen políticas de recompensas, facilidad para acceder a diversas capacitaciones, horarios flexibles, siendo muy necesario implementar cursos de capacitación, designación del trabajador del mes, promociones, ascensos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el Clima y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa María, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la Comunicación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024?

¿Qué relación existe entre las Condiciones físicas y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa María, 2024?

¿Qué relación existe entre el Reconocimiento y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa María, 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Clima y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la Comunicación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024

Determinar la relación que existe entre las Condiciones físicas y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024

Determinar la relación que existe entre el Reconocimiento y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

En el presente estudio se procuró recopilar información actualizada que permitiera sustentar conceptualmente ambas variables de investigación. En relación con el **clima organizacional**, este fue estructurado en tres dimensiones: comunicación, condiciones físicas y reconocimiento. Por su parte, el **desempeño laboral** se abordó a partir de los componentes formación y desarrollo profesional, motivación y productividad.

Asimismo, se considera que, en el contexto actual, la ausencia de un adecuado trabajo colaborativo dificulta el logro de las metas institucionales. En consecuencia, cuando no se alcanzan los objetivos organizacionales, puede interpretarse que el ejercicio de las funciones no se realizó con el nivel esperado de eficacia y eficiencia

Justificación práctica

. Las situaciones de índole práctica que pueden atenderse se vinculan principalmente con la mejora del bienestar laboral. En esa línea, resulta viable erradicar conductas como el hostigamiento psicológico, reconocer y aprovechar la trayectoria del personal, así como considerar otros factores relevantes dentro del entorno organizacional.

De igual manera, es factible plantear estrategias innovadoras orientadas a la solución de problemáticas concretas. En vez de intervenir únicamente cuando los conflictos ya se han presentado, la finalidad de la presente investigación radica en anticiparse a su surgimiento, prevenir su desarrollo y adoptar medidas oportunas desde las primeras fases.

Justificación metodológica

.Se otorgó especial relevancia a la integración de procedimientos innovadores en la estrategia metodológica, con el propósito de optimizar el análisis y entendimiento del vínculo existente entre las variables de estudio. En este marco, se optó por distintas alternativas metodológicas acordes con el enfoque cuantitativo, lo que facilitó una adecuada interpretación de los hallazgos y respaldó el proceso de toma de decisiones. En cuanto al levantamiento de datos, se elaboró un instrumento caracterizado por su simplicidad y adaptabilidad, considerando los factores sociales, culturales y las particularidades propias de la población objetivo. Esta adecuación permitió que los encuestados respondieran con claridad y sin inconvenientes. Así, tras su respectiva validación, dicho instrumento podrá constituirse en un recurso metodológico pertinente y reutilizable para investigaciones posteriores

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitante temporal

La investigación tendrá una duración de 5 meses del año 2026

Delimitante espacial

Municipalidad distrital de Santa María

Delimitante social

Trabajadores de la subgerencia de Administración y finanzas

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Pérez, & Herecia (2023) *El desempeño laboral y la productividad de la Cosedora de Calzado Marlene en Quito*; se planteó como propósito analizar cómo el rendimiento del personal se vincula con los niveles de producción de la empresa. La investigación se enmarcó en un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y trabajo de campo; además, se adoptó un diseño no experimental, puesto que los hechos fueron examinados tal como se presentaron en su entorno habitual, sin manipulación de variables.

Los resultados mostraron que el 25,7 % de los colaboradores emplea menos de cinco horas en la elaboración de una docena de calzado; el 20 % requiere entre cinco y seis horas; mientras que el 54,3 % señaló necesitar más de seis horas. A partir de estos hallazgos, se estableció que el nivel de desempeño incide de manera directa en la productividad. En consecuencia, se consideró pertinente proponer estrategias orientadas a optimizar el rendimiento del personal y favorecer el cumplimiento de metas tanto individuales como colectivas.

Cárdenas (2020) *Clima Organizacional en las empresas colombianas como factor motivacional según casos de estudios aplicados en PYMES*; Fundación Universidad de América. Bogotá; tuvo como finalidad proponer un modelo orientado al fortalecimiento del clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas de Colombia. El estudio señala que las organizaciones operan en un entorno dinámico

y altamente competitivo, lo que exige la adopción de estrategias vinculadas con la estructura organizativa, la definición de estándares, la asignación de responsabilidades, el reconocimiento, el apoyo, la identidad corporativa, los desafíos, las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos. Desde esta perspectiva, la motivación laboral se convierte en un elemento esencial para elevar la competitividad. Asimismo, los casos analizados ofrecen una visión sintética pero significativa sobre la complejidad del contexto laboral, evidenciando que las decisiones adoptadas por los líderes pueden influir directamente en la eficiencia operativa, el capital humano emerge como un factor determinante para el éxito de las PYMES actuales, donde el compromiso y la cultura de mejora continua constituyen pilares fundamentales para la implementación de planes de optimización.

Santa María & Ojeda (2020) de su tesis *“Incidencias del clima organizacional e el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”*, establecieron como finalidad analizar si las dimensiones del clima organizacional seleccionadas ejercían influencia sobre el desempeño laboral en dicha empresa

Desde el punto de vista metodológico, el estudio se estructuró bajo un enfoque mixto, articulando componentes cuantitativos y cualitativos. Se empleó un diseño no experimental, de tipo transeccional y alcance correlacional, incorporando además niveles descriptivo y explicativo para el análisis de las variables

Los resultados, evidenciaron que la dimensión comunicación presentó el coeficiente más elevado (0,68), lo que refleja una fuerte asociación con el rendimiento laboral. El trabajo en equipo un valor de 0,611, mostrando incidencia en la ejecución de las actividades y en los niveles de productividad y crecimiento colectivo. En cuanto a las remuneraciones, con un índice de 0,605, se observó relación directa con el compromiso y la dedicación del personal, vinculados a la satisfacción de sus necesidades. Por su parte, el reconocimiento obtuvo un valor de 0,502, generando percepciones de incertidumbre respecto a la valoración del esfuerzo realizado. Finalmente, el liderazgo, con un coeficiente de 0,493, evidenció rasgos predominantemente autocráticos y escasa participación en la dinámica laboral

2.1.2 Investigaciones nacionales

Espinoza (2020) *Clima y Cultura Organizacional*, Universidad Enrique Guzman y Valle; planteó como finalidad analizar la condición social del ser humano, resaltando que la interacción y la vida en grupo forman parte esencial de su naturaleza. El trabajo aborda las principales tipologías de clima organizacional que han prevalecido con el tiempo, describiendo sus características esenciales y las funciones que deben desempeñar, independientemente de su estilo o propósito. De igual forma, se analiza el conflicto organizacional, precisando su conceptualización, los riesgos que puede representar para la entidad y las ventajas que ofrece la negociación como alternativa para su tratamiento. En la parte final, la obra se centra en las estrategias orientadas a la resolución efectiva de conflictos, destacando la revalorización de los procesos naturales de interacción humana, especialmente la comunicación, como elemento clave para fortalecer la convivencia y el funcionamiento organizacional.

Sabogal A. (2022) de su estudio titulado “*El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de administración de la municipalidad provincial de Barranca, 2021*”, se propuso como finalidad examinar la relación existente entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en el año señalado.

La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. La población muestral estuvo integrada por 18 colaboradores del área de administración. Resultado se obtuvo un valor de significancia bilateral ($p = 0,003$), cifra inferior al nivel establecido de 0,05. Dicho resultado evidenció sustento estadístico suficiente para descartar la hipótesis nula y confirmar que el clima organizacional guarda una relación significativa con el desempeño laboral.

Concluyendo el coeficiente de correlación alcanzó un valor de $R = 0,655$ corresponde a una correlación positiva, directa y de magnitud moderada. Esto sugiere que factores como la comunicación institucional, la calidad en la toma de decisiones y el estilo de

liderazgo no siempre son considerados de manera óptima, situación que repercute en un nivel de desempeño laboral también moderado dentro de la entidad municipal.

Abad (2022) *Desempeño laboral y motivación de los trabajadores en la empresa constructora y servicios generales La Regional E.I.R.L., Piura*; tuvo como propósito examinar el vínculo entre la motivación del personal y su rendimiento en la organización. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de carácter básico, diseño descriptivo correlacional. La totalidad de la población estuvo constituida por 8 colaboradores. Los hallazgos reflejaron un nivel reducido de motivación; así, el 50 % de los trabajadores manifestó desacuerdo con la remuneración percibida. En contraste, el 100 % expresó conformidad respecto a las condiciones de higiene laboral. El orden en el trabajo se ubicó en un nivel medio. Además, el 62,5 % mostró discrepancia en relación con los riesgos laborales, mientras que la totalidad de los encuestados afirmó cumplir de manera íntegra con las tareas asignadas. Concluye que no existe una asociación significativa entre motivación y desempeño, dado que la significancia obtenida fue de 0,420, valor superior al nivel crítico de 0,05. En consecuencia, se recomienda que las empresas implementen acciones estratégicas orientadas a fortalecer la motivación del personal, con el fin de potenciar su eficacia y rendimiento organizacional.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima

A.- Definiciones

Chiavenato (2007) explica que el clima organizacional está constituido por las cualidades motivacionales que caracterizan al entorno de la organización; es decir, por aquellos elementos estructurales y ambientales que suscitan o estimulan distintas manifestaciones de motivación en quienes la integran (p. 59).

Bernardo (2011), el clima organizacional puede entenderse como la apreciación individual que cada persona construye respecto al entorno laboral dentro de una institución. Asimismo, la caracterización de dicho ambiente guarda similitud con la forma en que se describen los rasgos de una persona. En este sentido, el contexto de trabajo puede ejercer un grado considerable de influencia o control sobre el individuo,

o bien propiciar la instauración de normas, reglas y estructuras orientadas al orden (p. 5).

Chiavenato (2000) señala que el clima laboral presenta un conjunto de rasgos esenciales cuya comprensión resulta fundamental. En primer término, se asocia al escenario donde se desarrollan las actividades institucionales, es decir, al contexto en el que se ejecuta el trabajo organizacional. Los elementos que lo configuran corresponden a factores vinculados con el entorno laboral. Aunque puede verse modificado por situaciones circunstanciales, conserva cierta estabilidad a lo largo del tiempo.

La dinámica del entorno de trabajo ejerce una influencia considerable en las conductas que manifiestan los miembros de la institución. Del mismo modo, el nivel de identificación y el compromiso organizacional se ven condicionados por la calidad del ambiente interno. Esta relación no es unidireccional, ya que las actitudes y el grado de involucramiento del personal también contribuyen a moldear el clima existente, configurándose así una interacción mutua.

Por otra parte, el ambiente organizacional está determinado por diversos componentes estructurales, tales como el estilo de conducción, las políticas institucionales, los programas de gestión y los mecanismos de incorporación o desvinculación del personal. Sin embargo, estos factores también pueden experimentar modificaciones como consecuencia del clima predominante. Indicadores como el incremento del ausentismo o una alta rotación de trabajadores suelen reflejar la presencia de un contexto laboral inadecuado.

B .-Dimensiones de la primera variable

a.-La Comunicación

Habermas (1998) plantea una concepción ideal de la comunicación al definirla como acción comunicativa orientada al logro del entendimiento mutuo entre los participantes del proceso. Desde esta perspectiva, la interacción permite construir un conocimiento compartido, validado mediante el intercambio, el consenso y el reconocimiento de las diferencias. Asimismo, se entiende la comunicación como un proceso mediante el cual se transmite información verbal entre dos o más personas,

ya sea que pertenezcan al mismo nivel jerárquico o a distintos niveles dentro de una organización administrativa (p. 43).

b.- Condiciones físicas

Las condiciones físicas abarcan los elementos ambientales en los que se desarrolla la actividad laboral, tales como la iluminación, el nivel de ruido, la distribución del espacio, la ubicación de los trabajadores y los recursos materiales disponibles. Diversos estudios han demostrado que la optimización de la iluminación puede incrementar de manera significativa la productividad (Bernardo, 2011, p. 26).

c.- Reconocimiento

El reconocimiento se refiere a la existencia de mecanismos institucionales destinados a valorar el desempeño eficiente. En el ámbito comercial, suele emplearse como estrategia para incentivar la competitividad, por ejemplo, a través de premios otorgados a los vendedores con mejores resultados. (Bernardo, 2011, p. 27)

2.2.2 Desempeño laboral

A.- Definiciones

Louffat (2012) señala que el desempeño laboral constituye un procedimiento técnico propio de la gestión del talento humano, orientado a evaluar de manera periódica el grado de eficiencia con el que se desarrollan y cumplen las funciones asignadas.

Por su parte, Benjamín y Fincowsky (2014) conceptualizan el desempeño laboral como el resultado o rendimiento que un colaborador obtiene al ejecutar las actividades que le han sido encomendadas dentro de la organización.

En esa misma línea, Guízar (2013) lo describe como el nivel de logro que alcanza el trabajador en relación con los objetivos institucionales establecidos, considerando un periodo de tiempo específico para su cumplimiento.

Martínez (2013) indica que el desempeño laboral ejerce una influencia determinante en los niveles de productividad, pues además de constituir un referente clave para la adopción de decisiones relacionadas con el personal, impacta directamente en la motivación del trabajador, factor esencial para optimizar sus resultados.

A su vez, Newstrom (2011) entiende el desempeño laboral como la manera en que los miembros de una organización ejecutan sus funciones con eficiencia, orientando sus esfuerzos hacia el cumplimiento de metas compartidas y respetando las disposiciones previamente establecidas.

Desde otra perspectiva, Chiavenato (2011) lo define como la efectividad con la que el recurso humano desarrolla sus actividades dentro de la institución, resaltando que este elemento es imprescindible para el adecuado funcionamiento organizacional y guarda relación con el grado de satisfacción experimentado en el trabajo.

B.-Dimensiones de la segunda variable

a.- Habilidades y Destrezas:

Griffin y Moorhead (2010) plantean que una de las preguntas centrales en la administración es identificar qué diferencia a los administradores eficaces de aquellos que muestran menor desempeño. Si el desarrollo de habilidades gerenciales es fundamental para el éxito organizacional, resulta necesario reconocer cuáles son las competencias que deben poseer los directivos.

La literatura administrativa presenta diversos enfoques sobre prácticas y comportamientos que favorecen la efectividad organizacional. En este sentido, Pfeffer propone siete prácticas clave vinculadas con la eficacia administrativa, entre ellas la seguridad laboral, la selección cuidadosa del personal, la descentralización, los equipos autogestionados, la remuneración basada en el desempeño, la capacitación continua, la reducción de diferencias de estatus y el intercambio de información dentro de la organización.

Las habilidades administrativas constituyen el medio que permite integrar la estrategia, las herramientas de gestión, los rasgos personales y el estilo directivo para alcanzar resultados eficaces. Diversas investigaciones han buscado identificar las

competencias que caracterizan a los directivos más exitosos, mediante entrevistas a administradores altamente eficaces, logrando identificar múltiples atributos asociados al desempeño gerencial.

Entre las principales características de las habilidades administrativas se destaca que son conductuales, es decir, se manifiestan a través de acciones observables; además, son controlables por el individuo, pueden desarrollarse mediante la práctica y la retroalimentación, se encuentran interrelacionadas entre sí y, en algunos casos, presentan características aparentemente contradictorias. Por ello, los directivos eficaces suelen combinar diversas habilidades para enfrentar las diferentes situaciones organizacionales.

Finalmente, Schermerhorn (2010) señala que la habilidad representa la capacidad de transformar el conocimiento en acciones que permitan alcanzar el desempeño esperado, lo cual evidencia que el trabajo administrativo requiere el dominio de múltiples competencias para enfrentar los desafíos propios de la gestión.

b.-Toma de Decisiones

De acuerdo con Hellriegel y Slocum (2010), este concepto puede describirse como un proceso que implica identificar el problema, recopilar información pertinente, formular diferentes alternativas y elegir la acción más adecuada para enfrentar la situación planteada.

En una línea similar, Stoner (2010) sostiene que la toma de decisiones consiste en determinar y aplicar un curso de acción orientado a solucionar un problema específico.

En el ámbito individual, este proceso se caracteriza porque las personas utilizan su razonamiento y su capacidad de análisis para seleccionar la opción que consideran más apropiada frente a una dificultad que se presenta en su vida. En otras palabras, cuando un individuo enfrenta un problema, debe emplear su juicio y pensamiento crítico para adoptar decisiones que le permitan resolverlo.

Dentro de este proceso resulta fundamental escoger el camino de acción más conveniente, lo cual implica previamente analizar distintas alternativas. Si no existen

opciones entre las cuales elegir, no puede hablarse propiamente de una decisión. Por ello, para decidir adecuadamente es indispensable comprender la naturaleza del problema, examinarlo y evaluarlo antes de plantear una solución.

c.-Capacidad y Competencias

Las capacidades pueden entenderse como conjuntos de competencias o aptitudes organizativas que permiten a una empresa ejecutar sus actividades utilizando de manera eficiente los recursos con los que dispone. En comparación con estas, los recursos suelen ser más fáciles de reconocer, clasificar y medir dentro de la organización.

Según Pedroza y Sulzer (2013), tanto las habilidades como las capacidades pueden fortalecerse progresivamente mediante procesos de formación, entrenamiento y aprendizaje continuo. No obstante, existen ciertas aptitudes que se encuentran vinculadas a rasgos propios de la personalidad, como la capacidad de prestar atención o la disposición para escuchar a los demás. Del mismo modo, contar con habilidades de análisis resulta esencial, ya que facilita el estudio de las situaciones y la elaboración rápida de alternativas de solución frente a las diferentes necesidades de los clientes

2.3 Bases filosóficas

Fundamento ontológico: se orienta a comprender la esencia del problema científico, así como el objeto de estudio y su campo de acción, analizados como realidades existentes dentro del contexto investigado. En este sentido, el proceso de investigación científica funciona como un medio que permite revelar la naturaleza tanto objetiva como subjetiva del fenómeno estudiado.

Fundamento gnoseológico: se refiere al análisis del conocimiento existente acerca del objeto y del campo de investigación, estableciendo relaciones de continuidad. Para ello, se examinan el marco teórico referencial y el estado del arte del tema estudiado. Este proceso permite sustentar el aporte teórico de la investigación y

justificar su relevancia dentro del desarrollo del conocimiento científico, evidenciando su contribución al perfeccionamiento y ampliación del saber.

Fundamento epistemológico: está vinculado con la validación del conocimiento generado por la investigación. A través de este fundamento se reconoce la legitimidad del estudio, así como la importancia de su producción teórica y su contribución al sistema de conocimientos de la disciplina científica correspondiente.

Fundamento lógico: hace referencia a la coherencia, consistencia y validez de la investigación en su totalidad, así como al significado y sentido de los aportes que se derivan del estudio.

Fundamento metodológico: se relaciona con la organización del proceso investigativo desde una perspectiva teórico-práctica. Este fundamento integra métodos, técnicas y procedimientos, además de los enfoques de pensamiento empleados por el investigador, los cuales se seleccionan de acuerdo con la forma en que las ciencias exploran y explican la realidad.

2.4 Definición de términos básicos

Clima organizacional

Ayala (2021) Indica que el clima organizacional constituye una cualidad relativamente estable del entorno interno de una organización, percibida por quienes la integran, la cual ejerce influencia sobre su conducta. Asimismo, puede describirse a partir de los valores asociados a un conjunto específico de atributos o características propias de la institución (p. 10).

Comunicación

Es necesario brindar formación a los integrantes en competencias como la comunicación y la escucha activa, puesto que un intercambio de información claro y efectivo permite que las actividades laborales se realicen de manera adecuada. De este modo, se facilita el logro eficiente de los objetivos planteados por la organización.

Habilidades administrativas.

Constituyen el medio a través del cual se integran la estrategia y la gestión administrativa, junto con las herramientas y técnicas empleadas, así como los rasgos de personalidad y el estilo de dirección, con el propósito de generar resultados efectivos dentro de las organizaciones.

Toma de decisiones

Se fundamenta, esencialmente, en la selección de una alternativa entre diversas opciones disponibles, con el propósito de dar solución a una situación problemática presente o posible.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el Clima y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa María, 2024

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la comunicación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024

Existe relación significativa entre las condiciones físicas y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024

Existe relación significativa entre el reconocimiento y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1: CLIMA	comunicación	Comunicación verbal -Comunicación escrita -Comunicación virtual o digital

		-Comunicación eficaz -
	Condiciones físicas	Ambientes -Tugurización -iluminación -Ruidos -Ubicación de las personas
	Reconocimiento	Recompensas -Capacitación -Promociones y ascensos -
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	Habilidades y destrezas	- Disposición favorable para colaborar en equipo
	Toma de decisiones	- Argumentos propios - Comunicación

	Capacidad y competencia	. - rectitud - Superación - Trabajo coordinado
--	----------------------------	---

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El estudio corresponde a una **investigación de tipo básico**, debido a que se orienta a la generación de conocimientos que posteriormente pueden contrastarse con la realidad, con el fin de comprender los hechos que se presentan en el contexto analizado (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013).

Asimismo, posee un **alcance explicativo**, ya que pretende comprender la forma en que ocurren determinados fenómenos y los factores que los originan. En ese sentido, su finalidad consiste en identificar las causas de dichos fenómenos, integrando diferentes enfoques teóricos que facilitan su explicación e interpretación (INEGI, 2005, p. 23).

Por otro lado, el estudio adopta un **diseño no experimental**, puesto que las variables de investigación son observadas en su entorno natural sin que el investigador intervenga o las manipule de manera intencional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Finalmente, la investigación se desarrolla bajo un **enfoque cuantitativo**, debido a que emplea métodos estadísticos para analizar la información recopilada y formular conclusiones sobre el objeto de estudio, utilizando datos numéricos que contribuyen a describir y comprender la realidad investigada (Muñoz, 2011).

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

30 trabajadores

3.2.2 Muestra

El total de la población 30 trabajadores

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se decidió utilizar encuesta y con respecto al instrumento empleado, fue el cuestionario, para recabar los datos necesarios.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó Excel, presentarlos en gráficos, mostrando sus interpretaciones para entender cada uno. Y se utilizó SPSS para la elaboración de las tablas de hipótesis formuladas, y presentarlas con sus interpretaciones respectivas, pudiendo llegar de esta manera a las posteriores conclusiones.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1

		Desempeño laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	Optimo	0	0.0%	1	3.3%	12	40.0%	13	43.3%
	Regular	0	0.0%	10	33.3%	4	13.3%	14	46.7%
	Pésimo	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.0%

El 43.3% percibe clima optimo; dentro de este grupo, el 40% arroja alto, el 3.3% moderado y ninguno reporta un desempeño bajo. Por otro lado, el 46.7% indica un clima organizacional regular; 33.3% reporta moderado, 13.3% un desempeño alto y ninguno presenta un desempeño bajo. Finalmente, el 10% de los participantes que percibe un clima pésimo; el 10% reporta un desempeño bajo, sin registros de desempeño moderado ni alto.

Tabla 2

		Desempeño laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Comunicación	Optimo	0	0.0%	3	10.0%	13	43.3%	16	53.3%
	Regular	0	0.0%	6	20.0%	3	10.0%	9	30.0%
	Pésimo	3	10.0%	2	6.7%	0	0.0%	5	16.7%

El 53.3% percibe una comunicación optima dentro de su entorno laboral; en este grupo, el 43.3% arroja alto desempeño, el 10% moderado y ninguno reporta un desempeño bajo. En tanto, el 30% de los participantes que perciben una comunicación regular; de estos, el 20% desempeño alto y ninguno evidencia un desempeño laboral bajo. Por último, el 16.7% indica que la comunicación es pésima; dentro de este grupo, el 10% muestra un desempeño bajo, el 6.7% un desempeño moderado.

Tabla 3

		Desempeño laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Condiciones físicas	Optimo	0	0.0%	3	10.0%	11	36.7%	14	46.7%
	Regular	0	0.0%	7	23.3%	5	16.7%	12	40.0%
	Pésimo	3	10.0%	1	3.3%	0	0.0%	4	13.3%

El 46.7% percibe que las condiciones físicas son óptimas; dentro de este grupo, el 36.7% reporta un desempeño alto, el 10% un desempeño moderado y ninguno reporta un desempeño bajo. En tanto, el 40% considera que las condiciones físicas son regulares; de estos, el 23.3% moderado, el 16.7% alto y ninguno un desempeño bajo. Finalmente, el 13.3% percibe que las condiciones físicas como pésimas; en este grupo, el 10% desempeño bajo, el 3.3% moderado y no se registran casos de desempeño alto.

Tabla 4

		Desempeño laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Reconocimiento	Optimo	0	0.0%	10	33.3%	1	3.3%	11	36.7%
	Regular	1	3.3%	5	16.7%	9	30.0%	15	50.0%
	Pésimo	2	6.7%	1	3.3%	1	3.3%	4	13.3%

El 36.7% percibe que el reconocimiento en el ambiente laboral es óptimo; dentro de este grupo, el 33.3% reporta moderado y el 3.3% reporta bajo. En tanto, el 50% considera que el reconocimiento hacia el personal es regular; de estos, el 3.3% arroja bajo, el 16.7% presenta moderado, el 30% un desempeño alto. Finalmente, el 13.3% percibe que las condiciones físicas como pésimas; en este grupo, el 6.7% bajo, el 3.3% moderado, asimismo se registran casos de desempeño alto

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 5

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	0.842	30	0.000
COMUNICACION	0.863	30	0.001
CONDICIONES FISICAS	0.849	30	0.001
RECONOCIMIENTO	0.870	30	0.002
DESEMPEÑO LABORAL	0.779	30	0.000

Los niveles de significancia para Clima organizacional (0.000), comunicación (0.001), condiciones físicas (0.001), reconocimiento (0.002) y desempeño laboral (0.000) son todos menores a 0.05, indicando que no arrojan una distribución normal

4.2.2. Comprobación de hipótesis

4.2. Comprobación de hipótesis

Tabla 6

		CLIMA ORGANIZACIONAL		DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1.000	,829**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,829**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Se obtuvo un valor de 0.829 con una sig. del 0.00, arrojando un grado positivo alto y estadísticamente significativa. Este resultado representa que una mejor calidad en el clima en el entorno laboral se relaciona a un mayor nivel de desempeño

Hipótesis específica 1

Tabla 7

		COMUNICACION		DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACION	Coeficiente de correlación	1.000	,701**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,701**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Se obtuvo un valor de 0.701 con un nivel de sig. del 0.00, reflejando un grado positivo alto y significativo. Este resultado representa que una mejor calidad en los procesos de comunicación dentro del entorno laboral está conectada con un mayor desempeño Ello indica que una comunicación efectiva facilita la comprensión de objetivos.

Hipótesis específica 2

Tabla 8

		CONDICIONES FISICAS		DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CONDICIONES FISICAS	Coeficiente de correlación	1.000	,663**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,663**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Se obtuvo un valor de 0.603 con un nivel de sig. de 0.00, lo que indica positivo moderado y estadísticamente significativa. Este resultado representa que un entorno físico adecuado está relacionado con un mejor desempeño.

Hipótesis específica 3

Tabla 9

			RECONOCIMIENTO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RECONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	1.000	,786**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,786**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Arrojo un valor de 0.786 con una significancia del 0.00, lo que indica un grado positivo alto y estadísticamente significativa. Este resultado representa que, a mayor reconocimiento por parte de la empresa, se incrementa el nivel de desempeño.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Se obtuvieron los resultados indicando que el 43.3% de los participantes presenta determinados niveles en las variables analizadas. En relación con **la** comunicación, el 53.3% la percibe en un nivel óptimo, mientras que el 46.7% la ubica en un nivel regular. Respecto a las condiciones físicas del entorno laboral, **el** 46.7% considera que se encuentran en un nivel regular, y en cuanto al reconocimiento, **el** 50% de los encuestados lo percibe también en un nivel medio.

En relación con la variable estudiada, estos hallazgos guardan concordancia con lo señalado por Pérez y Herecia (2023), quienes concluyen que el desempeño incide en su nivel de productividad. Por lo que , resulta necesario implementar acciones orientadas a mejorar mediante estrategias que contribuyan al fortalecimiento del rendimiento del personal y al logro de los objetivos.

Por otro lado, en cuanto al desempeño laboral, **el** 53.3% arroja un nivel alto. De manera similar, la dimensión habilidades o destrezas alcanza también el 53.3% en dicho nivel. En lo que respecta a la toma de decisiones, un 46.7% de los participantes evidencia un nivel elevado, situación que se repite en las capacidades y competencias del personal. Estos resultados presentan similitud con el estudio realizado por Abad (2022), quien determinó que no existe una relación significativa entre el desempeño y la motivación.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- En referencia a la H.G. un valor de 0.829 con un nivel de sig. del 0.00, arrojando un grado positivo alto y estadísticamente significativa.
- Respecto a la H.E. 1, siendo un valor de 0.701 una significancia del 0.00, lo que indica un grado positivo alto y estadísticamente significativa. Este resultado representa que una mejor calidad en los procesos de comunicación dentro del entorno laboral está conectada con un mayor nivel de desempeño
- Según la H.E. 2 un nivel de significancia del 0.00, lo que indica un grado positivo moderado y estadísticamente significativa del 0.00, arrojando positivo moderado. Este resultado representa que un entorno físico adecuado está relacionado con un mejor desempeño.
- Según H.E. 3 siendo un valor de 0.786 con una sig. del 0.00, lo que indica un grado positivo alto.

6.2 Recomendaciones

- Se sugiere fomentar un entorno laboral caracterizado por el respeto mutuo y la cooperación entre los integrantes de la organización, fortaleciendo así el clima organizacional. Para ello, resulta conveniente desarrollar programas de capacitación orientados al fortalecimiento de habilidades blandas, tales como la gestión de conflictos, la empatía y el trabajo colaborativo, lo cual contribuirá a elevar el desempeño laboral.
- Se recomienda fortalecer la comunicación interna, establecer canales formales como son reuniones formales e informales así también fomentar la escucha y retroalimentación abierta entre trabajadores y jefes
- Se recomienda mejorar el espacio físico, reacondicionar oficinas haciéndolas espaciosas, iluminadas y ventiladas mejorando sistemas de ventilación o aire acondicionado especialmente en ambientes muy cerrados. También es necesario dotar a los trabajadores de escritorios, sillas y equipos ergonómicos

que eviten lesiones y promuevan una postura saludable, realizar pausas activas al menos dos veces al día para prevenir el sedentarismo

- Se recomienda implementar un sistema de reconocimiento mensual por logros o buenas prácticas así también el reconocimiento por cumpleaños, metas cumplidas o años de servicio fortaleciendo de esta manera vínculos personales; capacitación y desarrollo continuo mediante el desarrollo de talleres en temas técnicos: finanzas públicas, SIAF, SIGA, Contrataciones del estado.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Abad (2022) *Desempeño laboral y motivación de los trabajadores en la empresa constructora y servicios generales La Regional E.I.R.L., Piura*; recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9717/Abad>
- Cárdenas (2020) *Clima Organizacional en las empresas Colombianas como factor motivacional según casos de estudios aplicados en PYMES*; recuperado de: <https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/8354>
- Espinoza (2020) *Clima y Cultura Organizacional, Universidad Enrique Guzman y Valle*; recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_2e520763fab0b7a0b1f7f16f0c1d4598
- Santa María y Ojeda (2020) de su tesis “*Incidencias del clima organizacional e el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A* recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Perez, & Herecia (2023) *El desempeño laboral y la productividad de la Cosedora de Calzado Marlene en Quito*; recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11516>
- Sabogal A. (2022) de su estudio titulado “*El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de administración de la municipalidad provincial de Barranca, 2021*” recuperado de: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6463>

7.2 Fuentes bibliográficas

Bernardo (2011) *Puede influir el clima laboran en la Productividad*; Mendoza: Universidad de Cuyo

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5a ed.). McGraw-Hill

Chiavenato I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana

Chiavenato, I. (2007). *administración de Recursos Humanos* (Octava ed.). México:

McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed.). México:

Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). México: Prentice Hall.

Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional* (9na,edic).

México:Cengage Learning.

Guízar, R. (2013) *Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones*, (4ta.Ed.)

México: Mc.Graw Hill.

Hellriegel, y Slocum (2010) *Administración Un enfoque basado en*

competencias (11ava Edic) México: Cengage Learning

León, S. y Díaz, P. (2013). *Técnicas de comunicación y de coordinación de equipos*. (1ra ed.) Madrid: España. Graficas rogar.

Louffat E. (2012) *Administración del Potencial Humano* (2da.ed) México: Cengage Learning

Martínez. (2013) *La Gestión empresarial* (1ª. Ed.) España: Díaz de Santos

Robbins, Stephen P.y Judge, Timothy A (2017) *Comportamiento Organizacional*. (17.

ª ed.) México: Pearson Educación

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª ed.). México: Pearson educación

Sampieri R, Mendoza c, (2018). *Metodología de la Investigación* (1ra ed.) México: Mc Graw Hill Interamericana

Schermerhorn, J. (2010). *Administración*. (2º Ed.). México: Limusa Wiley.

7.3 Fuentes electrónicas

Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*.

Proyecto final de campo para obtener grado de maestría, Monterrey. Obtenido de
<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**“CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS,
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA, 2024”**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema General ¿Qué relación existe entre el Clima y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la Comunicación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024? ¿Qué relación existe entre las Condiciones físicas y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024? ¿Qué relación existe entre el Reconocimiento y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre el Clima y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024 Objetivos de la investigación Determinar la relación que existe entre la Comunicación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024 Determinar la relación que existe entre las Condiciones físicas y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024 Determinar la relación que existe entre el Reconocimiento y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024	Hipótesis General Existe relación significativa entre el Clima y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024 Hipótesis Específica Existe relación significativa entre la comunicación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024 Existe relación significativa entre las condiciones físicas y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024 Existe relación significativa entre el reconocimiento y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Administración y finanzas, Municipalidad distrital de Santa Maria, 2024	<u>Variable Independiente</u> <u>Clima</u> Dimensiones: Comunicacion Condiciones físicas Reconocimiento <u>Variable Dependiente:</u> <u>Desempeño laboral</u> Dimensiones: Habilidades y destrezas Toma de decisiones Capacidad y competencia	<u>Tipo de Investigación:</u> La presente investigación es de tipo básica, de diseño no experimental de enfoque cuantitativo <u>Población y Muestra:</u> Población: 30 trabajadores Muestra: la misma de la población 30 trabajadores <u>Técnicas e Instrumentos:</u> Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario

ANEXO 2. ENCUESTA

VARIABLE I: CLIMA ORGANIZACIONAL	TA	DA	DA o en DA	ED	TD
COMUNICACION					
1. Sostiene que el fortalecimiento de la comunicación oral entre los directivos y los trabajadores puede generar resultados favorables para la institución.					
2. Crees que el exceso de comunicación presenta incomodidad a los colaboradores					
3._ Es conveniente mejorar la comunicación digital para hacer dinámica las labores					
4.- Piensa que un exceso de comunicación podría provocar molestias en los trabajadores					
CONDICIONES FISICAS					
5.- Cree que los ambientes laborales pequeños afectan la comodidad de los trabajadores al realizar sus tareas					
6.- Cree que la saturación de los espacios de oficina provoca molestias en el personal					
7.- Piensa que contar con iluminación apropiada facilita el desarrollo de las funciones del personal					
8.- los ruidos externos afectan la comunicación entre los colaboradores					
9.- Consideras que ubicar a los colaboradores según su especialización mejora su productividad					
RECONOCIMIENTO					

10.- Reconocer el esfuerzo del colaborador a través de incentivos constituye una manera de apreciar el aporte que brinda en su trabajo					
11.- Los jefes deben incorporar como hábito frecuente la valoración pública del desempeño de sus colaboradores.					
12.- Los programas de capacitación planificados por la entidad permiten desarrollar y perfeccionar las habilidades de los colaboradores.					
13.- Al colaborador con rendimiento sobresaliente es recomendable concederle una distinción institucional,.					
14.- El ascenso laboral constituye una forma de reconocimiento al esfuerzo y desempeño del trabajador					
VARIABLE II: DESEMPEÑO LABORAL					
HABILIDAD O DESTREZA					
15.- El personal manifiesta una actitud favorable hacia la realización de actividades en equipo.					
16.- Percibe que forma parte de un grupo laboral en su entorno de trabajo					
17.- Cuando se presenta un inconveniente, actúa con tranquilidad y busca una solución satisfactoria.					
18.- Mantiene su área de trabajo ordenada y en buen estado de limpieza.					
19.- Está familiarizado con los procedimientos que deben seguirse ante una situación de emergencia.					
TOMA DE DECISIONES					

20.- Toma decisiones con firmeza y claridad en su criterio.					
21.- Le resulta sencillo manifestar sus puntos de vista dentro de su equipo de trabajo					
22.- El intercambio de información en el área laboral se desarrolla de manera adecuada.					
23.- Cuenta con la información indispensable para realizar sus funciones de manera adecuada					
CAPACIDAD Y COMPETENCIAS					
24.- Ha adquirido la capacitación inicial relacionada con la prevención de riesgos en el ámbito laboral					
25.- Percibe que forma parte de los logros alcanzados dentro de su área de trabajo.					
26.- Fomenta la realización de labores de manera conjunta dentro del grupo laboral					

ANEXO 3: BASE DE DATOS

CLIMA ORGANIZA CIONAL	COMUNIC ACION	p 1	p 2	p 3	p 4	CONDIC IONES FISICAS	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	RECONOCI MIENTO	p 1 0	p 1 1	p 1 2	p 1 3	p 1 4	VARIA BLE II: DESEM PEÑO LABOR AL	HABIL IDAD O DESTR EZA	p 1 5	p 1 6	p 1 7	p 1 8	p 1 9	TOMA DE DECISI ONES	p 2 0	p 2 1	p 2 2	p 2 3	CAPACID AD Y COMPET ENCIAS	p 2 4	p 2 5	p 2 6
3	3	3	2	3	4	4	5	3	5	5	3	3	5	3	4	1	2	3	3	5	1	4	4	2	5	5	5	3	5	2	3	1	1
2	2	3	2	3	1	3	5	1	2	1	5	2	3	1	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	5	2	1	2	3
3	3	4	3	2	2	2	4	1	3	2	2	2	2	3	1	5	1	4	4	5	3	5	5	3	3	4	1	4	3	3	2	4	4
3	4	3	3	5	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	5	2	5	3	2	4	3	5	2	5	5	5	4	
3	3	1	3	5	3	3	3	4	2	2	5	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	5	2	1	5	2	1	3	5	3	2	
3	4	3	5	3	5	2	3	5	1	2	1	2	2	1	1	4	1	3	4	4	5	5	3	2	3	3	4	1	3	4	2	4	5
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	1	4	1	4	3	3	4	1	4	1	4	3	4	4	1	4	3	4	1	4
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	1	4	1	4	3	3	4	1	4	1	4	3	4	4	1	4	3	4	1	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	2	3	2	5	2	5	2	3	3	2	5	2	5	2	3	2	2	5	2	3	2	5	2
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	2	3	1	3	1	4	3	2	3	1	3	1	4	3	3	3	1	4	3	3	1	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	2	3	1	3	1	4	3	2	3	1	3	1	4	3	3	3	1	4	3	3	1	4
3	4	3	3	5	5	3	1	1	1	5	5	3	1	5	1	5	5	3	3	1	5	1	5	5	3	1	1	5	5	4	1	5	5
2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	1	2	1	4	1	4	1	2	2	1	4	1	4	1	2	1	1	4	1	2	1	4	1
3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	5	3	3	2	5	2	5	3	3	3	2	5	2	5	3	3	2	2	5	3	3	2	5	3
4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	2	5	4	5	2	5	2	5	4	4	5	2	5	2	5	4	5	5	2	5	4	5	2	5
2	2	1	1	3	4	2	1	1	1	3	4	2	1	3	1	3	4	2	2	1	3	1	3	4	2	1	1	3	4	3	1	3	4
4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	2	4	5	5	2
4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	5	1	4	4	4	5	4	5	1	4	4	4	5	1	3	4	5	1
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	2	3	5	1	5	1	2	3	3	5	1	5	1	2	3	5	5	1	2	3	5	1	2
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	4
3	2	2	5	1	1	3	5	5	5	1	1	3	5	1	5	1	1	3	3	5	1	5	1	1	3	5	5	1	1	2	5	1	1
2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	3	2	2	2	2	5	3	3	2	2	2	2	5	3	2	2	2	5	3	2	2	5
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	2	5	4	5	2	5	2	5	4	4	5	2	5	2	5	4	5	5	2	5	4	5	2	5