



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en usuarios  
internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad  
Distrital de Bellavista, Callao**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Sánchez León, Pierina Desire (ORCID: [0000-0002-6844-8544](https://orcid.org/0000-0002-6844-8544))

**ASESOR:**

Dr.Lip Licham, Cruz Antonio (ORCID: [0000-0002-9670-8980](https://orcid.org/0000-0002-9670-8980))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A Dios y a mi familia que son el motor y motivo para seguir creciendo y avanzando en esta vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su infinita bondad.

A mi familia por su comprensión, estímulo constante y apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

## Índice de contenidos

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE TABLAS	V
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Diseño y tipo de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Método de análisis de datos	16
3.6. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	28
ANEXOS	32

## Índice de tablas

Tabla 1: Correlaciones de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral 20

Tabla 2: Correlaciones de las Dimensiones de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral 21

## Índice de figuras

Figura 1: Nivel de la Variable Cultura Organizacional y sus Dimensiones	18
Figura 2: Nivel de la Variable Desempeño Laboral y sus Dimensiones	19

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral entre los usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao. La población estuvo conformada por 45 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano. Se utilizó como instrumento de medición dos encuestas, que fueron operacionalizadas. A través de los resultados, se concluyó que no existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral  $p=0.953$ , los niveles de desempeño laboral fluctúan en promedio en el nivel alto del 48.14%, en nivel medio de 42.96%, mientras que en el nivel bajo un 8.89%. Así mismo, se propone que la Sub Gerencia de Personal, implemente una guía para toda las Unidades Orgánicas, a fin de incentivar una cultura organizacional que esté orientada al servicio de los vecinos y que se traduzca en una gestión eficiente, eficaz y sobre todo que el servidor municipal tenga la certeza de que la institución se preocupa por él.

**Palabras claves:** Gobierno Local, Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Gestión de Organizaciones

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the correlation between organizational culture and job performance among internal users of the Urban Development Management of the District Municipality of Bellavista, Callao. The population was made up of 45 workers from the Urban Development Management. Two surveys were used as a measuring instrument, which were operationalized. Through the results, it was concluded that there is no significant relationship between organizational culture and work performance  $p = 0.953$ , the levels of work performance fluctuate on average at the high level of 48.14%, at the medium level of 42.96%, while at the low level 8.89%. Likewise, it is proposed that the Personnel Sub Management implement a guide for all Organic Units, in order to encourage an organizational culture that is oriented to the service of the neighbors and that translates into efficient, effective management and above all that the municipal worker has the certainty that the institution cares about him.

**Keywords:** Local Government, Organizational climate, Job performance, Organization Management.



## I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, las instituciones han sufrido numerosos cambios en sus estructuras y han estado en constante movimiento dentro del espectro de la administración en la gestión pública y privada. Estos cambios han permitido obtener un nivel mayor de exigencia relacionado al desempeño laboral, puesto que cada vez queda demostrado la voraz competencia en la que son partícipes los trabajadores en las diferentes instituciones privadas y públicas del país. Para poder conocer esta competencia, es necesario darse cuenta que dos de sus aristas se denominan cultura organizacional y desempeño laboral, por lo que resulta evidente resaltar que en el presente trabajo se abordará las siguientes variables, las cuales constituyen la manera de cómo poder visualizar el éxito en una institución pública.

En el caso de los tres niveles de Gobierno en el Perú (Central, Regional y Local), se ha evidenciado que, en muchos casos, la elección de muchos puestos de trabajo desvirtúa el procedimiento de selección de los mismos, tomándolos como medio de compensación por algún apoyo que pudo surgir en las diferentes campañas electorales que realizan los candidatos; es por ello, que los individuos que ocupan los puestos de trabajo en la Gestión Pública, en muchos casos no tienen ni la experiencia curricular, ni las aptitudes necesarias para dichos puestos, generando así un distanciamiento entre lo que debería ser una política orientada al servicio del ciudadano y lo que se encuentra en la realidad.

De acuerdo a esto, muchas veces no se identifica claramente qué es la cultura organizacional, pasando muchas veces inadvertida, incluso cuando es aquella que invisiblemente actúa como guía de acción. Esta fuente forma parte del cambio en la percepción de todos los componentes en una organización, sean internos como externos, y muchas veces necesitan de un cambio estratégico que les permita virar de dirección a paradigmas que solucionen los problemas que son imperceptibles, pero que son determinantes a la hora de afrontar la realidad en dicha organización (Chiavenato, 2009).

Además, para algunos autores la cultura organizacional está definida como la congruencia de creencias, comportamientos, valores y suposiciones, que, además, se muestran en cualquier organización, y permite que los individuos conjuntamente hagan que la ellas evolucionen y que se forme una adhesión natural, la misma que normará tácitamente a cada individuo para que se desarrolle una identidad, bajo la cual podrán comunicarse y conjuntamente podrán unificarse y formar un proyecto en común (Guillén y Guil, 2000).

Es por ello que, desde esta perspectiva, esta transformación solo es posible mediante el talento y aptitud de la Alta Dirección, pues solo ellos pueden decidir la estrategia a seguir para adoptar determinada cultura organizacional, ya que ésta debe ir alineada con los valores institucionales. Además, la cultura organizacional puede llegar (y en ocasiones es) el recurso más valioso de una organización, por lo que no solo bastará con determinar la cultura organizacional a seguir, sino más bien diseñar una que sea moderna, flexible y aumentada. Sin embargo, muchas veces su resultado solo se mide de acuerdo con una evaluación de Desempeño, claramente bajo el cumplimiento de objetivos por parte de la institución o una encuesta a profundidad (Schein, 2004).

Así mismo, el desempeño laboral determina los factores por los cuales la institución puede lograr las metas establecidas, y es determinante para alcanzar con éxito los objetivos trazados por la Alta Dirección; además, resulta importante que los trabajadores reciban una constante retroalimentación sobre su desempeño en la organización, ya que solo así podrán establecer las mejoras necesarias, por lo que resulta necesario que la evaluación esté de acuerdo con los trabajos realizados y con sus funciones establecidas (Chiavenato, 2001).

Debido a lo antes mencionado, en este trabajo se planteó como problema general ¿Existe relación entre el nivel de cultura organizacional y el desempeño laboral de los usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao? Y como problemas específicos: ¿Existe relación entre los valores, el clima, las creencias, las normas, los símbolos y la filosofía de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao?

Además, el presente estudio dará a conocer el nivel de relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao; en la práctica se buscó contribuir al mejoramiento de la cultura organizacional y el desempeño laboral; en el aspecto metodológico, esta investigación aporta un instrumento de medición (encuesta) para cada una de las variables, es decir, para la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Por tanto, se tratará de determinar la relación que existe entre el nivel de cultura organizacional y el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao. De acuerdo a lo antes mencionado, se desprenden de él los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que tienen los valores, las creencias, el clima, las normas, los símbolos y la filosofía de la cultura organizacional con el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

Así mismo, se tendrá la siguiente hipótesis general: La Cultura Organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao; y como hipótesis específicas: los valores, las creencias, el clima, las normas, los símbolos y la filosofía de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

## II. MARCO TEÓRICO

Con relación a los antecedentes de la investigación, luego de realizar la revisión de la respectiva literatura, se encontró diversas investigaciones en torno al ámbito nacional e internacional. A nivel internacional, el análisis que se ha realizado del diagnóstico de las evaluaciones de la cultura organizacional en las instituciones públicas tiene características comunes, algunos no tan agradables, las mismas que representan los rasgos en las que pueden ser mejoradas; dentro del cual está la claridad respecto de las fortalezas y debilidades de la institución para el logro de los objetivos, el estímulo a la innovación, la flexibilidad de la estructura administrativa de la institución, el liderazgo de los directivos para compartir el conocimiento y la autonomía para la toma de decisiones, en el cual señala que es necesario diseñar una estrategia para una entidad del sector público y que esta sea replicada en los países de la región, y que contribuya a que su cultura organizacional predominante facilite la gestión del conocimiento y, con eso, una mejor eficacia en el cumplimiento de su misión institucional (Giraldo 2020).

Sin embargo, no todo es desalentador para la región, ya que de acuerdo a la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe - CEPAL (2002) esta manera de evaluación tiene como base tres aspectos, los cuales deberán estar alineados de acuerdo con el planeamiento estratégico de cada gobierno; el segundo, es la teoría de producción, la cual tiene por premisa que el trabajador sea evaluado de acuerdo a la producción que vaya emitiendo diariamente, la misma que los explicaría; y el tercero, es una visión holística, la misma que considerará los distintos procesos de producción y que permite medir de acuerdo a productos realizados. Esta verificación permite sustentar el método propuesto para recoger los fragmentos experimentales que le darán fuerza y consistencia.

Por ejemplo, Marchetta (2012) determinó que la Cultura Organizacional tiene una influencia en la Gestión de Modernización del Gobierno Local, siendo ésta determinada por los órganos directores de dicha institución, y señala que es necesario tomar en cuenta esta influencia, ya que no serviría de nada un Gobierno Local Moderno, sin una Cultura determinada al servicio del poblador.

Sobre esto, Santillán (2005) señala que una municipalidad será considerada como aquella institución oficial que emite información; así mismo se propondrá interactuar con la sociedad, en todos sus ámbitos; además, en este intercambio se evitaría las jerarquías institucionales, pero sí se tendría en consideración los distintos niveles que existen en ella para poder establecer una correcta difusión de los mensajes. Además, esto aporta a transparentar los recursos destinados para el desarrollo local, siendo circunscrito en un nuevo diseño destinado a mejorar el modelo existente en los órganos directores y en su gestión en Gobiernos Locales Alternativos, en el cual se buscaría el fortalecimiento de ellos enfocados a cada realidad optimizando el uso eficiente de los recursos públicos.

Por otro lado, el "Centre for Governance and Scrutiny" (2019) indica que un "paradigma comunitario" podría establecer el tipo de comportamiento, actitudes y valores que todos los líderes deberían llevar en la forma en que trabajan. Esto se traduce en que los objetivos de los líderes pueden enfrentarlos unos contra otros. Por esto, las relaciones personales son a menudo crucial y la colaboración, que puede obstaculizarse si no se trabaja con eficacia.

En relación con los antecedentes nacionales, Castillo (2004) en su tesis de maestría denominada "Reingeniería y Gestión Municipal" nos indica que la reingeniería en los modelos de gestión en las municipalidades podría permitir la optimización de la prestación de servicios municipales en beneficio de los ciudadanos; dentro de todo esto se sabe que es necesario la racionalización de procesos, la integración de las diferentes áreas funcionales mediante el uso de los sistemas de información administrativos; así como establecer los canales de comunicación con los vecinos, siendo este uno de los objetivos a revisar dentro de las ventajas comparativas en lo que resulta la ingeniería de negocios, que en muchas veces resulta siendo compatible con la Gestión Pública, en especial con la de los Gobiernos Locales.

No obstante, Sotomayor (2021), en su tesis de maestría llamada "Cultura Organizacional y Recursos Humanos en la Gestión de la Municipalidad de San Román Juliaca", en cuya investigación obtiene los datos de la investigación indicando que el nivel de significancia no es muy alto, por lo que no es posible

conseguir las metas y objetivos institucionales las mismas que establecen relación entre la cultura organizacional y los recursos humanos en San Román Juliaca. En dicha investigación, los resultados arrojaron que existe un bajo grado de relación entre la cultura organizacional y la gestión de recursos humanos, recomendando a su vez que el órgano municipal encargado de los recursos humanos, implante medidas específicas, en materia de cultura, para poder reducir la brecha que separa cultura organizacional y recursos humanos.

Así mismo, Pizarro y Chinchilla (2009) en su tesis de maestría denominada “Gestión y cultura organizacional en las municipalidades distritales de Huayucachi y Huancán de la provincia de Huancayo” realizaron los estudios correspondientes y, según los resultados obtenidos, la cultura organizacional que más ha calado en los usuarios internos, es la orientada a la producción de tareas y al servicio del administrado, es decir, la que tiene como destino final, la interacción de la persona y las tareas asignadas a ella; en esta investigación, además se describen los tipos de cultura que predominan en los gobiernos locales de Huayucachi y Huancán de la provincia de Huancayo.

Por último, para Benancio Rivera (2018) en su tesis de maestría denominada “Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle – 2018”, concluye que existe una relación significativa, positiva y muy fuerte entre las variables analizadas, haciendo hincapié en la interacción que tienen en el trabajo diario y cómo se van fortaleciendo en los trabajadores, solo si es que existe un seguimiento por el órgano municipal encargado de los recursos humanos.

En el marco teórico, se propone estudiar las definiciones y variables de la cultura organizacional y el desempeño laboral, razón por la que se hizo la respectiva revisión de bibliografía referente a ello. De acuerdo a Schein, E. (2004), la Cultura Organizacional puede ser descrita como el conjunto de creencias que comparten los miembros de una organización y deciden en conjunto, cuál es la mejor forma de realizar o llegar a los objetivos; esto deberá estar alineado con la visión que la empresa tiene de sí misma y del entorno. Es esta esencia en donde se reserva el nivel más profundo de creencias, las que permiten llegar a un consenso y poder expresar sus acontecimientos; así,

respondiendo a temas de consistencia tanto interna como externa, las cuales son determinadas como la esencia de que realmente llega a ser la cultura organizacional; así mismo, explica que esta puede llegar a ser un modelo que se ha ido moldeando por un grupo específico para ir enfrentándose con la adaptabilidad a un nuevo entorno. Además, existen ciertos valores y conductas que son inherentes a ella. De esta manera, la cultura organizacional está compuesta por tres niveles de conocimiento: 1. Supuestos inconscientes: los mismos que representan creencias que se van adquiriendo dentro de la organización, y que son compartidas mediante el trabajo diario en la empresa; 2. Valores: se denomina así a aquellos que conforman los principios, normas y modelos, y que, además, resultan sustanciales para el comportamiento de quienes conforman la organización; y 3. Artefactos: Se denomina así a todo lo tangible que se puede ver, oír y sentir dentro de una organización.

Así mismo, las organizaciones, sean públicas o privadas funcionan en base a la comunicación entre los distintos órganos y los procesos que ello conlleva; esto sucederá siempre que la Alta Dirección trabaje de manera articulada con todos los miembros de la organización, a fin de que los lazos generados sean sinérgicos y cohesionadores fundamentales para su congruencia y desarrollo. Es por ello que tratar de llegar a esta sinergia está considerado como uno de los objetivos primordiales en el diseño organizacional, así como también el de asegurar y optimizar la toma de decisiones, no dejando de lado, además, los valores, tipos de comportamiento y estructuras internas que son inherentes a los actores que forman parte de las organizaciones, y que necesitan de ello para poder realizar una correcta adaptación y penetración en nuevos mercados y aperturas a nuevas tecnologías (Chiavenato. I. 2009).

Por otro lado, se observa que, en la cultura organizacional, el primer elemento que se encuentra es el entorno en donde se desenvuelve la organización, pues es este un pilar fundamental. Así, se tiene que éstas se movilizan en unos entornos, los cuales se tienen que adaptar. Como segundo elemento se encuentra el sistema de valores de la organización, ya que en su constitución y desarrollo asumen una cierta cantidad de estos, y que se plasman como categorías en las normas o en pautas de comportamientos como ritos y el

lenguaje, desarrollándolos así hasta interiorizarlos y hacerlos inconscientes. Como tercer elemento, se tiene al proceso histórico de la creación de la organización, el cual se compone de todos los elementos de comunicación, y aprendizajes establecidos desde sus inicios hasta la actualidad. Como cuarto elemento y último, se puede mencionar que la cultura organizacional constituye en sí misma el componente aglutinador para que se conjuguen todos los elementos mencionados y así se cree una sinergia que permita la realización de los objetivos institucionales y el cumplimiento de los fines delimitados por la organización (Belalcázar, 2010).

En esa misma línea, Robbins (2009) nos detalla que la Cultura Organizacional se puede referir al sistema de significado compartido por los miembros de una organización, las mismas que hacen posible una diferenciación entre ellas, es decir, es única para cada organización e inalienable, se valora y se les vincula por medio de fidelización. Así mismo, se establece que existen características principales que llegan a capturar lo intrínseco en la cultura en una organización: 1. Innovación y aceptación del riesgo, en el cual se demuestra qué tan arriesgados e innovadores pueden ser los componentes de una organización; 2. Atención al cliente, es en este aspecto en el que los componentes de la organización demuestren precisión, el análisis y la atención por los detalles; 3. Orientación a los resultados, donde se concentra la atención en los resultados o en los eventos suscitados por encima de las técnicas y procedimientos utilizados para llegar a los resultados; 4. Orientación a la gente: donde existe un involucramiento en la dirección, ya que se puede visualizar que esta toma en cuenta el efecto de los resultados sobre los integrantes de la organización; 5. Orientación a los equipos: donde se puede apreciar que las distintas actividades están organizadas por equipos en lugar de individuos; 6. Agresividad: donde se puede observar que las personas en lugar de buscar lo fácil, se tornan agresivas y competitivas; y, por último, 7. Estabilidad: donde a pesar del crecimiento de la organización, se pretende mantener el *status quo*.

Por otro lado, Schein (1997), describe la cultura como el modelo básico que un grupo de individuos ha ido con el tiempo inventando, descubriendo o desarrollando valiéndose de los distintos problemas de adaptación que surgen en



el ámbito externo e interno; así mismo se entiende que tras aquellos problemas surge la forma correcta de enfrentarlos, validando así un patrón único e inalienable que les permite adaptarse y sobrellevar todo tipo de problemática y poder así obtener una retroalimentación. En la organización privada y pública, la Cultura Organizacional la propone la Alta Dirección y la adoptan todos los individuos que forman parte de ella, y sus dimensiones son las siguientes: 1. Valores: Están compuestos por aquellos principios o cualidades que los integrantes de una organización consideran medulares, y que servirán para ubicarse en el espectro del bien y del mal, así mismo, estos valores servirán para que, dentro de un futuro, los integrantes de la organización se autorregulen. 2. Clima: Elementos intangibles que están en el ambiente de la organización, pero que a la vez se hace visible en la parte física del lugar, esto es determinante para la organización, puesto que el entorno que hace posible la interacción de los usuarios internos debe contar con todas las comodidades necesarias para su desenvolvimiento. 3. Creencias: Consideradas como verdades absolutas o, que, por usos y costumbres, preceptos que tratan de acompañar a los individuos en la organización, las mismas que pueden ser verdaderas o falsas. 4. Normas: Parámetros éticos que circunscriben a la organización, estas pueden incluir las distintas formas de comportamiento que se requiere para que los trabajadores puedan realizar sus actividades, de acuerdo a la misión y visión propuesta por la Alta Dirección. 5. Símbolos: Conjunto de tradiciones que han sido tomadas, aceptadas, divulgadas, y aprehendidas por todos los integrantes de la organización, mediante las cuales la Alta Dirección transmite los valores institucionales para afianzar así, a través de rituales y tradiciones, a los trabajadores, los cuales a, su vez, se identificarán con más ahínco a la organización. 6. Filosofía: Aquella que se establece como política determinada y que presupone la aplicación de ideologías establecidas en la organización. Así mismo, esta sirve como guía para realizar la toma de decisiones en la organización.

No obstante, el Comportamiento Organizacional es el campo de la Administración que estudia el impacto que genera la experiencia de los individuos en una organización y la aplicación de un conocimiento en común. Esto, se traduce, en el conocimiento que se logra obtener a través de los individuos, los

grupos y su efecto sobre el comportamiento, haciendo más eficaz el trabajo realizado. Así, el Comportamiento Organizacional se ocupa del estudio de lo que realizan las personas en una organización, y la incidencia en el comportamiento y en su desempeño (Robbins 2009).

Así mismo, tal como sucede en una sociedad, en una misma organización pueden convivir diferentes culturas, por ejemplo: Las Culturas fuertes se caracterizan por tener los valores centrales de la organización muy presentes haciendo que se acepten con firmeza y sean compartidos por la mayor cantidad de individuos. Cuánto más sean los miembros de la organización que pudiesen aceptar los valores y que se adhieran más a ellos, su cultura será mucho más fuerte; la supervisión es general y cada individuo tiene la libertad de resolver los problemas que se les ha encomendado; existe una flexibilidad en los puntos de trabajo, así mismo sus reglas y procedimientos no son formalizados; además, la dirección muestra gran interés y amabilidad por su personal. Por otro lado, la Cultura débil cuenta con una supervisión estrecha y los individuos tienen muy poca libertad en los trabajos realizados, los puestos cuentan con un estándar, las reglas y procedimientos están débilmente formalizados; además, la Dirección centra su atención en la producción y muestra escaso interés por su personal. Por lo que los empleados deberán de ser evaluados de acuerdo a qué tan bien cumplen con las tareas y funciones descritas en sus puestos y en cualquier otra meta establecida por el superior. El evaluador que realiza un diagnóstico sobre la base de factores que están indeterminados, dejará un espacio para cualquier acción de discriminación (Mondy, W. 2010).

A pesar de la escasez de literatura sobre el desempeño laboral, podemos mencionar que, según Carmona-Fuentes, Vargas-Hernández y Rosas-Reyes (2015) la parte medular del desempeño laboral es la identificación del trabajador con sus necesidades esenciales laborales y formativas, tales como la capacitación y el desarrollo, ambos enfocados al aprendizaje de habilidades blandas, combinados con las destrezas requeridas para cada puesto. No obstante, los trabajadores entrarán en constante evaluación a fin de promover o efectuar ascensos en las empresas, así como en casos que no son favorables, tratar de modificar ciertas conductas para que se alineen a la organización, o en el

peor de los casos, la separación del mismo. Así mismo, el desempeño laboral es descrito como la eficacia (que se puede definir como el logro de los objetivos utilizando los recursos disponibles de la institución; por lo que una vez logrado los objetivos vuelve la atención a los aspectos externos de la organización) y eficiencia (que se puede definir como la búsqueda de realizar las tareas, optimizando los recursos de la institución lo más posible; por lo que se concentra en las operaciones y es usado mayormente para poder dar atención a los procesos internos de las organizaciones que suelen demostrar los trabajadores al realizar sus funciones, las mismas que resultan necesarias para las empresas públicas y privadas, y al mismo tiempo se convierten en una ventaja competitiva para todos. Sin embargo, estas dos cualidades no son excluyentes, sino más bien toda organización las debe considerar en la evaluación de manera simultánea. Además, define el desempeño laboral, como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización”. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización, la misma que cuenta con las siguientes cinco (5) dimensiones: 1. Conocimiento – Habilidad: es la suma de los conocimientos individuales; no obstante, a la misma vez, cuando una organización está siendo dirigida sobre los cimientos de equipos realmente cohesionados, el conocimiento resulta superior, ya que los diferentes puntos de vista de los individuos pertenecientes a ella, producen un enriquecimiento, intercambio de ideas y un efecto sinérgico. 2. Trabajo en equipo: Se determina como la conjunción de dos o más individuos, seleccionados naturalmente o arbitrariamente, que cooperan entre sí y ponen todas sus aptitudes y actitudes, para lograr un determinado fin. 3 Responsabilidad: Se define como un valor humano, el mismo que se demuestra en el cumplimiento de las diversas obligaciones que el ser humano, con prolijidad y eficiencia. 4. Calidad: Esta dimensión se interseca de dos definiciones, una de las cuales es calidad de vida, la misma que se considera como una actitud, puesto que recurre a la valoración que da un sujeto ante una situación positiva o negativa en consideración a algún objeto físico, conducta, idea o evento; por otro lado, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2019), el trabajo se define como el conjunto de actividades que realizan los humanos en función a un rol

determinado, mediante el cual se prestan servicios o se producen bienes para satisfacer las necesidades de una comunidad. 5 Productividad: Se define como el nivel de capacidad o producción que se transforma en el logro de los objetivos trazados mediante un trabajo en equipo direccionado a aprovechar los recursos que la organización brinda. (Chiavenato. I. 2007).

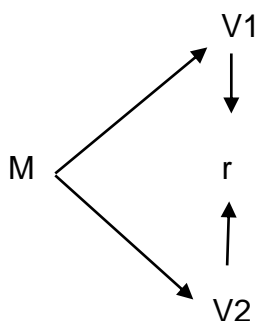
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño y Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo básica, según Chávez (2007), esta investigación tiene como finalidad principal dar una solución a un problema en el período más corto de tiempo; y, también, la aplicación inmediata de acciones concretas para frenar el problema. Por lo que, no se dirige al desarrollo de las teorías y posibles resoluciones, sino a la acción y solución pragmática y así enfrentar el problema.

Además, el diseño que se propuso fue el no experimental, de acuerdo a Hernández y Col (2006) este diseño recolecta los diversos datos generados en un solo momento, en un determinado tiempo, su diseño ha sido establecido para la descripción de variables y el análisis de su incidencia e interrelación en un momento dado mediante una medición única.

La presente investigación buscó determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral que muestran los usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao.



Dónde:

M: Muestra (Población)

V1: Variable 1

V2: Variable 2

r: Correlación entre dichas variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### **Variable: Cultura Organizacional**

Las dimensiones que se han tomado para la variable Cultura Organizacional, son las propuestas por Schein (1997):

**Valores:** Precisa que los valores en la cultura organizacional están compuestos por aquellos principios o cualidades que los integrantes de una organización consideran medulares, y que servirán para ubicarse en el espectro del bien y del mal, así mismo, estos valores servirán para que, dentro de un futuro, los integrantes de la organización se autorregulen.

**Clima:** Precisa que se trata de los elementos intangibles que están en el ambiente de la organización, pero que a la vez se hace visible en la parte física del lugar, esto es determinante para la organización, puesto que el entorno que hace posible la interacción de los usuarios internos debe contar con todas las comodidades necesarias para su desenvolvimiento.

**Creencias:** Son aquellas consideradas como verdades absolutas o, que, por usos y costumbres, preceptos que tratan de acompañar a los individuos en la organización, las mismas que pueden ser verdaderas o falsas.

**Normas:** Son consideradas como parámetros éticos que circunscriben a la organización, estas pueden incluir las distintas formas de comportamiento que se requiere para que los trabajadores puedan realizar sus actividades, de acuerdo a la misión y visión propuesta por la Alta Dirección.

**Símbolos:** Conjunto de tradiciones que han sido tomadas, aceptadas, divulgadas, y aprehendidas por todos los integrantes de la organización, mediante las cuales la Alta Dirección transmite los valores institucionales para afianzar así, a través de rituales y tradiciones, a los trabajadores, los cuales a, su vez, se identificarán con más ahínco a la organización.

**Filosofía:** Es aquella que se establece como política determinada y que presupone la aplicación de ideologías establecidas en la organización. Así mismo, esta sirve como guía para realizar la toma de decisiones en la organización.

## **Variable: Desempeño Laboral**

Las dimensiones que se han tomado para la variable Desempeño laboral para el presente estudio son las propuestas por Chiavenato (2007): Define el desempeño cómo los comportamientos que se pueden visualizar en los trabajadores que representan un alto grado de logro en los objetivos en cada organización. Así mismo, afirma que el logro de un buen sistema se convierte en una fortaleza necesaria y motivante en una organización y sus dimensiones son las siguientes:

**Conocimiento – Habilidad:** Se puede definir como el conocimiento absoluto de la organización; es la suma de los conocimientos individuales. No obstante, a la misma vez, cuando una organización está siendo dirigida sobre los cimientos de equipos realmente cohesionados, el conocimiento resulta superior, ya que los diferentes puntos de vista de los individuos pertenecientes a ella, producen un enriquecimiento, intercambio de ideas y un efecto sinérgico.

**Trabajo en equipo:** Se determina como la conjunción de dos o más individuos, seleccionados naturalmente o arbitrariamente, que cooperan entre sí y ponen todas sus aptitudes y actitudes, para lograr un determinado fin.

**Responsabilidad:** Se define como un valor humano, el mismo que se demuestra en el cumplimiento de las diversas obligaciones que el ser humano, con prolijidad y eficiencia.

**Calidad:** Esta dimensión se interseca de dos definiciones, una de las cuales es calidad de vida, la misma que se considera como una actitud, puesto que recurre a la valoración que da un sujeto ante una situación positiva o negativa en consideración a algún objeto físico, conducta, idea o evento; por otro lado, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2019), el trabajo se define como el conjunto de actividades que realizan los humanos en función a un rol determinado, mediante el cual se prestan servicios o se producen bienes para satisfacer las necesidades de una comunidad.

**Productividad:** Se define como el nivel de capacidad o producción que se transforma en el logro de los objetivos trazados mediante un trabajo en equipo direccionado a aprovechar los recursos que la organización brinda.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

De acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), dentro de la población a estudiar podemos encontrar a personas, posibles empresas pacientes, clientes, etc.; las mismas que poseen características similares entre ellas. Así mismo, determina a las unidades de estudio en quienes se aplicará los instrumentos con la intención de realizar el análisis pertinente de acuerdo a las variables de estudio (Durand, 2014). La población estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores (45) de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao. La unidad de análisis se conformó por todos los trabajadores del órgano municipal objeto de estudio. El muestreo fue no probabilístico y por conveniencia. De acuerdo a Edgar y Manz (2017) este tipo de muestreo es un método para realizar la recolección de muestras que están ubicadas alrededor de una población determinada en función a un objeto en estudio.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Así mismo, de acuerdo a Ramírez y Zwerg (2012) el instrumento que será aplicable a este trabajo fue el cuestionario, el mismo que contuvo una serie de preguntas que fueron aplicadas a la población para obtener la información necesaria acerca de las variables en estudio.

Se utilizó la encuesta como una de las técnicas de investigación para este trabajo; además, como instrumento se utilizó el cuestionario, para conseguir la información concreta de cada integrante, por lo que, culminado dicho trabajo, se realizó el análisis estadístico descriptivo y la estadística inferencial correspondientes para hallar la correlación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral.

### **3.5. Método de Análisis de Datos**

De acuerdo con la investigación realizada, la información fue obtenida tras la aplicación del instrumento llamado cuestionario, y se evaluó a través del sistema informático SPSS. Adicionalmente a ello se procedió a comprobar la relación de las variables y las hipótesis mediante el coeficiente de Correlación de Spearman.



### **3.6. Aspectos Éticos**

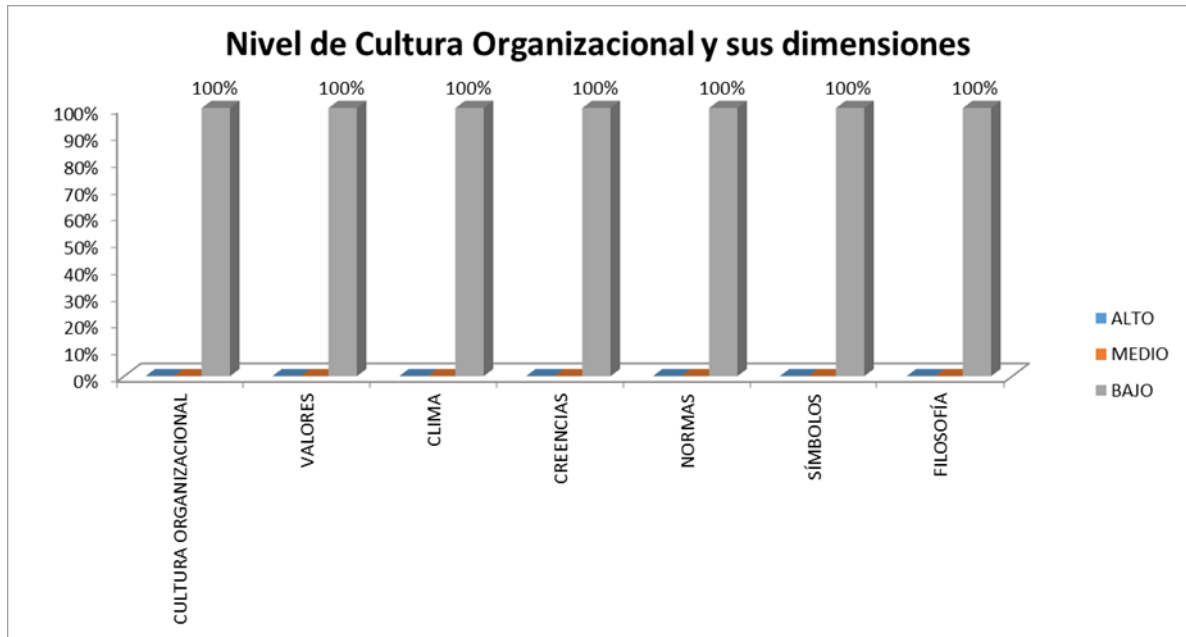
Se consideró la conducta profesional en el que los datos que se proporcionaron serán de veracidad para la investigación; además, se tuvo en cuenta la aprobación por parte de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao para la recolección de los datos, así como el consentimiento informado por parte de los trabajadores.

#### IV. RESULTADOS

##### Descriptivos:

Figura 1

Nivel de la Variable Cultura Organizacional y sus Dimensiones



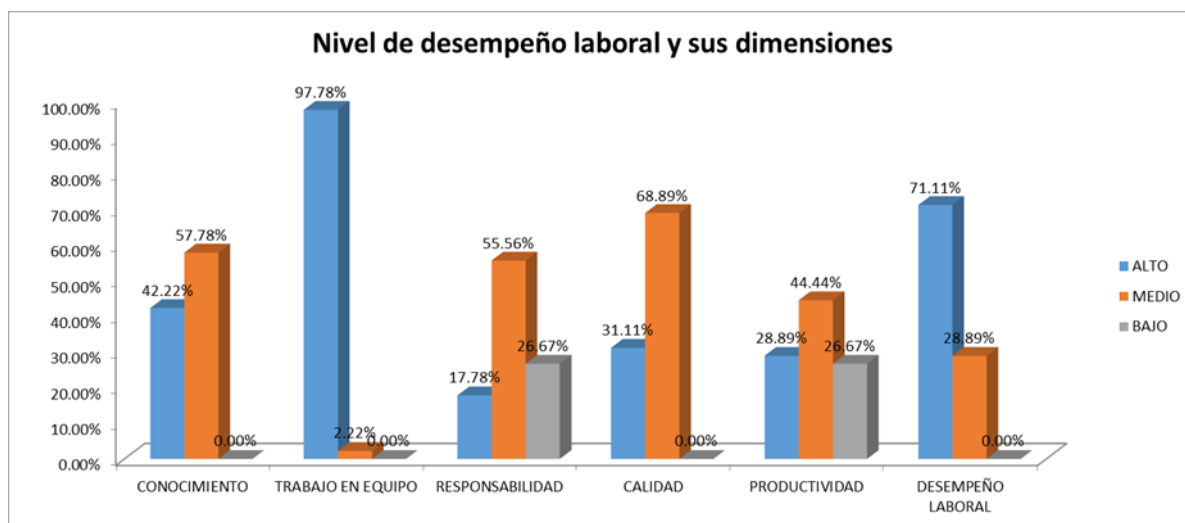
Nota: Fuente Propia

##### Interpretación:

De acuerdo con el análisis de la variable Cultura Organizacional y sus dimensiones se pudo determinar que el 100% de las dimensiones de la variable tiene nivel bajo, es decir que los usuarios internos consideran que la Gerencia de Desarrollo Urbano cuenta con una muy baja cultura o, en su defecto, no cuenta con ella.

**Figura 2**

*Nivel de la Variable Desempeño Laboral y sus Dimensiones*



*Nota:* Fuente Propia

### **Interpretación:**

La figura 2 muestra que de acuerdo con el análisis de la variable desempeño laboral y sus dimensiones se pudo determinar que en la variable Conocimiento el 42.22% tiene nivel alto y el 57.78% tiene nivel medio; para la variable Trabajo en Equipo el 97.78% tiene nivel alto y el 2.22% tiene nivel medio; en la variable Responsabilidad el 17.78% tiene nivel alto, 55.56% tiene nivel medio y el 26.67% tiene el nivel bajo; en la variable Calidad el 31.11% tiene nivel alto y el 68.89% tiene nivel medio; en la variable Productividad el 28.89% tiene nivel alto, 44.44% tiene nivel medio y el 26.67% tiene el nivel bajo.

### **Análisis Inferencial**

#### **Hipótesis general**

Ho: El nivel de cultura organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

H1: El nivel de cultura organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

**Tabla 1***Correlaciones de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral*

			Desempeño Laboral	Cultura Organizacional
Rho de Searman		Coeficiente de correlación	.009	1.000
	Cultura Organizacional	Sig (bilateral)	.953	--
		N	45	45
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.009
		Sig (bilateral)	--	.953
		N	45	45

*Nota:* Fuente Propia**Interpretación:**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,953 el cual es mayor al parámetro de 0,05; el mismo que significa que se acepta la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables no se relacionan de manera significativa.

**Hipótesis específicas**

Ho: El desempeño laboral no se relaciona significativamente con las dimensiones valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía de la cultura organizacional, entre los usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

H1: El desempeño laboral se relaciona significativamente con las dimensiones valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía de la cultura organizacional, entre los usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

**Tabla 2**

*Correlaciones de las Dimensiones de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral*

		Rho de Spearman	Desempeño Laboral	
		Coeficiente de Correlación	Sig (bilateral)	N
Dimensiones de la Cultura Organizacional	Valores	0.055	0.719	45
	Creencias	-0.074	0.630	45
	Clima	-0.138	0.365	45
	Normas	0.055	0.719	45
	Símbolos	-0.033	0.829	45
	Filosofía	0.032	0.837	45

*Nota:* Fuente Propia

### **Interpretación:**

La tabla 2 muestra, con relación a la variable desempeño laboral y las dimensiones de la cultura organizacional, que existe correlación positiva baja y no significativa entre el desempeño laboral y las dimensiones valores ( $p= 0,719$ ), normas ( $p= 0,719$ ) y filosofía ( $p= 0,837$ ); del mismo modo evidencia la existencia de una correlación negativa y no significativa con las dimensiones creencias ( $p= 0,630$ ), clima ( $p= 0,365$ ) y símbolos ( $p= 0,829$ ); por tanto, se aceptan todas las hipótesis nulas.

## V. DISCUSIÓN

Según los registros obtenidos en esta investigación, se encontraron ciertas investigaciones que discrepan con los resultados obtenidos en este estudio, ya que de acuerdo a Marchetta (2012) quien determinó que la Cultura Organizacional tiene una influencia en el Desempeño Laboral, y que no serviría de nada un Gobierno Local moderno sin una cultura orientada al servicio del poblador, el resultado de la presente investigación puede resultar desalentador, ya que con un nivel de significancia del 95.3% las variables cultura organizacional y desempeño laboral no se relacionan de manera significativa.

Además, de acuerdo con lo señalado por la CEPAL (2002) respecto del alineamiento que debe tener la cultura organizacional y los objetivos, la misión y la visión de la organización, y de acuerdo con Santillán (2005) el cual señala que un gobierno local tendrá la finalidad de ser el emisor oficial institucional y que su propósito será el de interactuar con la sociedad civil, transmitiendo las acciones adoptadas por él, siendo el resguardo intrínseco para tal fin la cultura organizacional. Se puede observar que esto no se cumple en los resultados obtenidos en esta investigación, ya que aquella no se relaciona con el desempeño laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, por lo que se puede inferir que, de existir alguna cultura en los trabajadores de la Gerencia, ésta no está alineada a los objetivos institucionales.

Por otro lado, de acuerdo a las definiciones de Chiavenato, I (2009), Robbins (2009) y Schein (1997), concuerdan en el diseño de las dimensiones de la variable cultura organizacional, las mismas que son: Valores, Clima, Creencias, Normas, Símbolos y Filosofía permitiendo de esta manera una investigación más prolija y delimitante, la misma que permitió formar un instrumento de medición que calzara exactamente con dichas dimensiones.

Con respecto al Desempeño Laboral, la situación se torna un poco más compleja, ya que no se pudo encontrar un instrumento por medio del cual se pudiera medir el desempeño laboral de los usuarios internos; sin embargo, la elección de las preguntas se realizó de tal manera que permitió la evaluación de dicha variable evidenciando su situación actual. Sin embargo, el desempeño

laboral resulta importante ya que, de acuerdo a Chiavenato I. (2001) es usado mayormente para poder dar atención a los procesos internos de las organizaciones, y al mismo tiempo se convierten en una ventaja competitiva para todos. De acuerdo al análisis realizado, el nivel alto de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral tiene un promedio del 48.14%, mientras que el medio obtuvo un promedio de 42.96% y el bajo un 8.89%. Esto significa que para los usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, su desempeño laboral fluctúa en promedio entre alto y medio.

Finalmente, esta investigación ha sido relevante en dos puntos: el primero, es que a partir del resultado de las investigaciones, los coeficientes de correlación sirven de base para próximos análisis mucho más profundos; así mismo de la creación de sistemas de software diseñados para reafirmar la cultura organizacional, así como fidelizar al usuario interno con la institución. Y en segundo lugar, los instrumentos utilizados en esta investigación han tenido un nivel de confiabilidad alto y muy alto, por lo cual se ha podido medir de manera adecuada las variables establecidas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** No existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao, según la correlación de Spearman de 0.009 que representa el resultado con una significancia estadística de  $p=0.953$ , siendo mayor que 0.05.

**Segunda:** Existe una correlación positiva baja y no significativa entre los valores de la cultura organizacional y el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao, según la correlación de Spearman de 0.055 que representa el resultado con una significancia estadística de  $p=0.719$ , siendo mayor que 0.05.

**Tercera:** Existe una correlación negativa y no significativa entre el clima de la cultura organizacional y el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao, según la correlación de Spearman de -0.074 que representa el resultado con una significancia estadística de  $p=0.630$ , siendo mayor que 0.05.

**Cuarta:** Existe una correlación negativa y no significativa entre las creencias de la cultura organizacional y el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao, según la correlación de Spearman de -0.138 que representa el resultado con una significancia estadística de  $p=0.365$ , siendo mayor que 0.05.

**Quinta:** Existe una correlación positiva baja y no significativa entre las normas de la cultura organizacional y el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao, según la correlación de Spearman de 0.055 que representa el resultado con una significancia estadística de  $p=0.719$ , siendo mayor que 0.05.

**Sexta:** Existe una correlación negativa y no significativa entre los símbolos de la cultura organizacional y el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao,



según la correlación de Spearman de -0.033 que representa el resultado con una significancia estadística de  $p=0.719$ , siendo mayor que 0.05.

**Sétima:** Existe una correlación positiva baja y no significativa entre la filosofía de la cultura organizacional y el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao, según la correlación de Spearman de 0.032 que representa el resultado con una significancia estadística de  $p=0.837$ , siendo mayor que 0.05.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** En cuanto al nivel de cultura organizacional en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, cuentan con un nivel al 100% de nivel bajo, por lo que se recomienda a la Sub Gerencia de Personal de la Municipalidad Distrital de Bellavista, implementar una guía para toda las Unidades Orgánicas, a fin de incentivar una cultura organizacional que esté orientada al servicio de los vecinos y que se traduzca en una gestión eficiente, eficaz y sobre todo que el servidor municipal tenga la certeza de que la institución se preocupa por él y que su trabajo es importante para ella.

**Segunda:** Recomendar a la Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Bellavista, que encargue a la Sub Gerencia de Tecnología de la Información Comunicaciones, el diseño de un sistema informático orientado a: Primero, comunicar la cultura organizacional adoptada por la Municipalidad Distrital de Bellavista a todos sus usuarios internos; segundo, fomentar el uso de dicha cultura en los usuarios internos, mediante las herramientas ofimáticas necesarias, a fin de que se logre una fidelización del mismo; tercero, realizar una encuesta a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Bellavista, a fin de que se pueda evaluar el nivel de satisfacción que ellos tengan.

**Tercera:** Recomendar a la Sub Gerencia de Personal que implemente sistemas de evaluación de desempeño de 90° y 360° a los usuarios internos de la Municipalidad Distrital de Bellavista, ya que lo que sucede en la Gerencia de Desarrollo Urbano sería una muestra de lo que viene sucediendo con los trabajadores de toda la Municipalidad; así mismo, encontrar los puntos en que ellos fallan y fortalecer aptitudes mediante capacitaciones que puedan ser brindadas en un ambiente fuera del recinto laboral.

**Cuarta:** Recomendar a la Sub Gerencia de Imagen Institucional y Protocolo evidenciar mediante registros fotográficos los cambios en la cultura y la adaptación de los trabajadores de la Municipalidad a fin de poder transmitir a los usuarios externos y relacionándolo con los buenos resultados obtenidos en la encuesta por satisfacción, incidiendo en que no solo la Gestión Municipal se preocupa por el cumplimiento de los procedimientos administrativos, sino también

por la preocupación en los recursos humanos, los mismos que son el arma operativa y funcional de toda institución, y que son la parte final del eslabón en la cadena de la Gestión Pública en el Gobierno Local.

## REFERENCIAS

- Apaza, F. (2018). Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018. Universidad Peruana Unión. Juliaca, Perú.
- Arias, F. (1991). Administración de recursos humanos. México: Trillas.
- Balestrini, M. (2006). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Caracas: BL. Caracas.
- Rossmery Bautista, C; Cienfuegos Fructus, R; Elías Junior, D (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. En Valor Agregado, Revista Científica de Administración, pp 109-121. Lima, Perú
- Belalcázar Belalcázar, S. (2012). Cultura organizacional. Informes Psicológicos, 12(1), 41-51. Recuperado a partir de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/1378>
- Benancio Rivera, E. (2018) Cultura organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Santa María del Valle. Tesis para optar por el grado de Maestra en Gestión Pública.
- Calderón, G; Murillo, S; Torres, K. (2003) Cultura Organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de Administración. 25(16), 116-145.
- Canchan Honisman, E. (2019) Cultura organizacional y gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad de Lima. Tesis para optar el grado académico de maestro en administración con mención en gestión pública, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Repositorio Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/une/3211/tm%20ad-gp%204495%20c1%20-%20canchan%20honisman%20elena%20susana.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- Carmona-Fuentes, P; Vargas-Hernández, J; Rosas-Reyes,R. Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Sapienza Organizacional, Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.
- Castillo Maza, J. (2004) Reingeniería y Gestión municipal. Repositorio académico Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú Título para optar el grado de doctor en ciencias contables y empresariales [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/381/castillo\\_mj.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/381/castillo_mj.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Centre for public scrutiny (2019) The governance implications of moving to a “community paradigm” of local government. En:<https://cfgs.org.uk/wp-content/uploads/governance-and-culture-2019.pdf>
- Chávez, N. (2007). Introducción a la Investigación Educativa (Tercera ed.). Maracaibo: La Columna.
- Chiavenato. I. (2007) Administración de Recursos Humanos. 10 Edición. Mexico. DF. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato. I. (2009) Comportamiento Organizacional. 2 Edición. Mexico. DF. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe (2015) Diagnóstico anual de latinoamérica.[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5582/s02604\\_45\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5582/s02604_45_es.pdf)
- Durand, J. (2014). Coordinadas Metodológicas. De cómo armar el rompecabezas. En Oehmichen, Cristina (ed) La etnografía y el trabajo de campo en las creencias sociales (261-294). México, UNAM.
- Edgar, T. W., & Manz, D. O. (2017). Research Methods for Cyber Security. Marr, B. (2013). Indicadores Clave de Desempeño. Trillas. México
- Giraldo Vélez, J. (2020). Estrategias que modifican la cultura organizacional y su impacto en la gestión del conocimiento en una entidad del sector público colombiano. Repositorio académico. Tesis para optar el título de magister en administración. Repositorio de Universidad Nacional de Colombia.

Universidad Nacional de Colombia  
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78287/70038656.2020.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Guillén, C. y Guil R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones*. Madrid España: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education

Marchetta, S. (2012) *La influencia de la cultura organizacional en la gestión de modernización del gobierno local: el caso de la Municipalidad de Tigre*. Tesis para optar el grado de magister en administración y políticas públicas. Universidad de San Andrés Repositorio Universidad de San Andrés  
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/741/3/%5bp%5d%5bw%5d%20m.%20aypp%20marchetta%20silvia%20.pdf>

Méndez, J. (2000). *Evaluación del desempeño y servicio civil de carrera en la administración pública y los organismos Electorales*. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca de Lerdo, México.

Mintzberg, H. (2012). *La estructuración de las Organizaciones*. Ed. Ariel. España.

Mondy, W. (2010) *Administración de Recursos Humanos*, 11 Edición. Mexico Df Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Newton, R. (2013). *Cambio Organizacional*. Trillas SA DE CV. México.

Olmos Torres, M; Socha Fandiño, K. (2006) *Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional*. Universidad de La Sabana. Colombia.

Organización Internacional del Trabajo. (2019) *La Organización Internacional del Trabajo: 100 años de políticas sociales a escala mundial*. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2019

- Ortega, M. (2016) La Cultura Organizacional: Un enfoque Multidimensional. Ed. FOMEQ. México.
- Pizarro Orihuela, E; Chinchilla Llacza, J. (2009). Gestión y cultura organizacional en las municipalidades distritales de Huayucachi y Huancán de la Provincia de Huancayo, Tesis para para optar el título profesional de licenciada en sociología, Universidad Nacional del centro del Perú, Repositorio Universidad Nacional del Centro del Perú. [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3038/pizarro%20ori huela-chinchilla%20llacza.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3038/pizarro%20ori%20huela-chinchilla%20llacza.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Ramírez, F; Zwerg, A. (2012) Metodología de la investigación. Universidad EAFIT, Medellín Colombia.
- Robbins. S. (2004) Comportamiento Organizacional 10 Edición. Mexico Df Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins. S. (2009) Administración 13 Edición. Mexico Df Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Ross. D. (2012). Administración de Personal y del desempeño. Trillas; México
- Santillán Peralvo, F. (2005) Modelo de gestión y gerencia para gobiernos locales alternativos. (Caso Guamote) Universidad Andina Simón Bolívar; Quito, Ecuador.
- Schein, E. (1997) Cultura Organizacional. 1 Edición. San Francisco, California. John Wiley & Sons, Inc.
- Schein, E. (2004) Cultura Organizacional y Liderazgo. 3 Edición. San Francisco, California. John Wiley & Sons, Inc.
- Sotomayor Araujo, V. (2021) Cultura organizacional y recursos humanos en la gestión de la Municipalidad de San Román Juliaca 2018-2020. Universidad Nacional del Altiplano.
- Ucero Omaña, J. (2011) Desarrollo Organizacional y Cambio. ESIC. 2011, España.

## **ANEXOS**



# ANEXO 1

## Matriz de Consistencia

Título: Cultura organizacional y desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao

Autor: Pierina Desire Sánchez León

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rangos
<b>Problema General:</b> ¿Existe relación entre el nivel de cultura organizacional y el desempeño laboral de los usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao?	<b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre el nivel de cultura organizacional y el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao	<b>Hipótesis General:</b> La Cultura Organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao	<b>Variable 1: Cultura Organizacional</b>				
			1. Valores	-Innovación -Trabajo en equipo -Cumplimiento de metas -Valores claros y consistentes	Del 1 al 4	Ordinal	Alto = De 99 hasta 135 Medio = De 62 hasta 98 Bajo = De 27 hasta 61
			2. Clima	-Ambiente de cooperación -Salario adecuado -Herramientas necesarias -Autonomía para toma de decisiones. -Entorno laboral adecuado	Del 5 al 9	Ordinal	
			3. Creencias	-Aprendizaje y progreso -Forma de ingreso -Adhesión a equipo -Los líderes y directores practican lo que pregonan.	Del 10 al 13	Ordinal	
			4. Normas	-Horarios de trabajo -Vestimenta de personal - Sanciones -Estilo de dirección -Delegación de funciones	Del 14 al 18	Ordinal	
			5. Símbolos	-Celebración de fechas importantes -Incentivos -Significancia de ceremonias -Significancia de logos de la empresa	Del 19 al 22	Ordinal	
			6. Filosofía	-Coherencia con la misión -Coherencia con la visión -Priorización de colaboradores -Selección interna -Interés por el bienestar del trabajador.	Del 23 al 27	Ordinal	
<b>Problemas Específicos:</b> ¿Existe relación entre los valores, el clima, las creencias, las normas, los símbolos y la filosofía de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao?	<b>Objetivos Específicos:</b> Determinar la relación que tienen los valores, las creencias, el clima, las normas, los símbolos y la filosofía de la cultura organizacional con el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao	<b>Hipótesis específicas:</b> Los valores, las creencias, el clima, las normas, los símbolos y la filosofía de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao	<b>Variable 2: Desempeño Laboral</b>				
			1. Conocimiento-Habilidad	-Funciones de cargo -Efectividad en cargo -Claridad de metas -Innovador -Usa criterio adecuado	Del 1 al 5	Ordinal	Alto = De 96 hasta 135 Medio = De 61 hasta 95 Bajo = De 26 hasta 60
			2. Trabajo en equipo	-Respeto a los demás -Cordial y respetuoso -Empático -Trabajo en equipo -Relación buena con superiores -Comunicación efectiva	Del 6 al 11	Ordinal	
			3. Responsabilidad	-Responsabilidad -Cumple con asignación de tareas -Busca capacitarse -Asume responsabilidad de sus acciones -Asume responsabilidad de acción en conjunto	Del 12 al 16	Ordinal	
			4. Calidad	-Busca calidad del producto -Se capacita para ser mejor -Ofrece un servicio de calidad -Calidad como prioridad -Busca relacionarse muy bien con los demás	Del 17 al 21	Ordinal	
			5. Productividad	-Se enfoca en rendimiento de sus actividades -Administra sus propios recursos -Se provee de materiales necesarios para su función -Alcanza metas propuestas -Logra objetivos institucionales trazados	Del 22 al 26	Ordinal	
<b>Nivel – Diseño de Investigación</b>			<b>Técnicas e Instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>		
Nivel: Descriptivo  Diseño: No experimental Cuantitativo Correlacional Transversal  Método: Hipotético - Deductivo		Población: 45 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.  Tipo de muestreo: No probabilístico Intencional  Tamaño de la muestra: 45 sujetos	<b>Variable 1: Cultura Organizacional</b>  Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Pierina Sánchez León Año: 2021 Ámbito de aplicación: Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao Forma de Administración: Presencial		Descriptiva: Porcentaje  Inferencial: Coeficiente Rho de Spearman		
			Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Pierina Sánchez León Año: 2021 Ámbito de aplicación: Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao Forma de Administración: Presencial				

## ANEXO 2

Matriz de Operacionalización de variables				
VARIABLE 1	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Nivel de Cultura Organizacional	Valores		1 - 27	Alto = De 99 hasta 135
	Clima			Medio = De 62 hasta 98
	Creencias			Bajo = De 5 hasta 61
	Normas			
	Símbolos			
	Filosofía			
	Valores	-Innovación -Trabajo en equipo -Cumplimiento de metas -Valores claros y consistentes	Del 1 al 4	Alto = Del 20 hasta el 17 Medio = Del 16 hasta el 13 Bajo = Del 12 hasta el 4
	Clima	-Ambiente de cooperación -Salario adecuado -Herramientas necesarias -Autonomía para toma de decisiones. -Entorno laboral adecuado	Del 5 al 9	Alto = Del 25 hasta el 21 Medio = Del 20 hasta el 16 Bajo = Del 15 hasta el 5
	Creencias	-Aprendizaje y progreso -Forma de ingreso -Adhesión a equipo -Los líderes y directores practican lo que pregonan.	Del 10 al 13	Alto = Del 20 hasta el 17 Medio = Del 16 hasta el 13 Bajo = Del 12 hasta el 4
Normas	-Horarios de trabajo -Vestimenta de personal -Sanciones -Estilo de dirección -Delegación de funciones	Del 14 al 18	Alto = Del 25 hasta el 21 Medio = Del 20 hasta el 16 Bajo = Del 15 hasta el 5	
Símbolos	-Celebración de fechas importantes -Incentivos -Significancia de ceremonias -Significancia de logos de la empresa	Del 19 al 22	Alto = Del 20 hasta el 17 Medio = Del 16 hasta el 13 Bajo = Del 12 hasta el 4	
Filosofía	-Coherencia con la misión -Coherencia con la visión -Priorización de colaboradores -Selección interna -Interés por el bienestar del trabajador.	Del 23 al 27	Alto = Del 25 hasta el 21 Medio = Del 20 hasta el 16 Bajo = Del 15 hasta el 5	

VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Nivel de Desempeño Laboral	Conocimiento		1 – 26	Alto = De 135 hasta 96
	Trabajo en equipo			Medio = De 95 hasta 61
	Responsabilidad			Bajo = De 60 hasta 26
	Calidad			
	Productividad			
	Conocimiento	-Funciones de cargo -Efectividad en cargo -Claridad de metas -Innovador -Usa criterio adecuado	Del 1 al 5	Alto = Del 25 hasta el 21 Medio = Del 20 hasta el 16 Bajo = Del 15 hasta el 5
	Trabajo en equipo	-Respeto a los demás -Cordial y respetuoso -Empático -Trabajo en equipo -Relación buena con superiores -Comunicación efectiva	Del 6 al 11	Alto = Del 30 hasta el 25 Medio = Del 24 hasta el 19 Bajo = Del 18 hasta el 6
Responsabilidad	-Responsabilidad -Cumple con asignación de tareas -Busca capacitarse -Asume responsabilidad de sus acciones -Asume responsabilidad de acción en conjunto	Del 12 al 16	Alto = Del 25 hasta el 21 Medio = Del 20 hasta el 16 Bajo = Del 15 hasta el 5	
Calidad	-Busca calidad del producto -Se capacita para ser mejor -Ofrece un servicio de calidad -Calidad como prioridad -Busca relacionarse muy bien con los demás	Del 17 al 21	Alto = Del 25 hasta el 21 Medio = Del 20 hasta el 16 Bajo = Del 15 hasta el 5	
Productividad	-Se enfoca en rendimiento de sus actividades -Administra sus propios recursos -Se provee de materiales necesarios para su función -Alcanza metas propuestas -Logra objetivos institucionales trazados	Del 22 al 26	Alto = Del 25 hasta el 21 Medio = Del 20 hasta el 16 Bajo = Del 15 hasta el 5	

### ANEXO 3

#### Instrumentos de recolección de datos

#### ENCUESTA PARA EVALUAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN USUARIOS INTERNOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA, CALLAO.

FECHA:

N° encuesta:

Estimado colega, la presente encuesta tiene una finalidad académica y de servicio, por lo que estamos interesados en conocer su opinión sobre la cultura organizacional que posee la Gerencia de Desarrollo Urbano.

Sus respuestas son totalmente anónimas y confidenciales.

Agradecemos su participación.

#### Indicaciones:

Marque con una "X" o un "check", la respuesta que más concuerde con su opinión, respecto a la cultura organizacional que posee la Gerencia de Desarrollo Urbano.

Por favor conteste todas las preguntas de acuerdo a las siguientes alternativas:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Ocasionalmente	Regularmente	Frecuentemente	Muy de acuerdo

Gracias por su colaboración



**CULTURA ORGANIZACIONAL EN USUARIOS INTERNOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA, CALLAO**

Dimensión	#	ITEMS	1	2	3	4	5
Valores	1	En la empresa se fomenta la innovación					
	2	La empresa promueve el trabajo en equipo					
	3	Para la empresa lo muy importante es el cumplimiento de metas					
	4	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que se conduce la empresa					
Clima	5	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?					
	6	El salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado					
	7	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo?					
	8	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
	9	El entorno laboral es adecuado para desarrollar mis funciones					
Creencias	10	¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?					
	11	Para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna					
	12	¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?					
	13	Los líderes y directores practican lo que pregonan.					
Normas	14	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?					
	15	¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?					
	16	¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?					
	17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas					
	18	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas					
Símbolos	19	¿La empresa celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?					
	20	¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?					
	21	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias dentro de la empresa?					
	22	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado del logo y los colores representativos de la empresa?					
Filosofía	23	¿Su trabajo es coherente con la misión de la empresa?					
	24	¿Su trabajo es coherente con la visión de la empresa?					
	25	La empresa prioriza a sus colaboradores sobre los resultados obtenidos					
	26	Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas.					
	27	A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar.					



**ENCUESTA SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS USUARIOS INTERNOS  
DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE BELLAVISTA, CALLAO**

FECHA:

N° encuesta:

Estimado colega, la presente encuesta tiene una finalidad académica y de servicio, por lo que estamos interesados en conocer su opinión sobre el desempeño laboral en la institución, esto permitirá mejorar la atención.

Sus respuestas son totalmente anónimas y confidenciales.

Agradecemos su participación.

**Indicaciones:**

Marque con una "X" o un "check", la respuesta que más concuerde con su opinión, respecto a la calidad de la atención que se brinda en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista.

Por favor conteste todas las preguntas de acuerdo a las siguientes alternativas:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Ocasionalmente	Regularmente	Frecuentemente	Muy de acuerdo

Gracias por su colaboración



DESEMPEÑO LABORAL EN LOS USUARIOS INTERNOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA, CALLAO

	#	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO - HABILIDAD	1	¿Reconoce las funciones a realizar en su cargo?					
	2	¿Se desempeña en forma efectiva en su cargo?					
	3	¿Tiene claridad sobre las metas que debe lograr?					
	4	¿Aporta nuevas ideas para el mejoramiento de área de desempeño					
	5	¿Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas?					
TRABAJO EN EQUIPO	6	¿Se preocupa por no afectar el trabajo de otros?					
	7	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios?					
	8	¿Establece una relación adecuada con las personas de su entorno?					
	9	¿Tiene disposición para trabajar en equipo?					
	10	¿Mantiene una correcta relación con los superiores inmediatos?					
	11	¿Se comunica efectivamente con su equipo de trabajo?					
RESPONSABILIDAD	12	¿Se preocupa por cumplir todas las labores que le competen?					
	13	¿Cumple con su programación diaria?					
	14	¿Busca capacitarse para mejorar el desarrollo de sus labores?					
	15	¿Asume la responsabilidad generada por los resultados de sus acciones laborales?					
	16	¿Asume la responsabilidad generada por la interacción con las personas de su entorno laboral?					
CALIDAD	17	¿Se preocupa por la calidad del producto de su labor?					
	18	¿Se capacita para desempeñarse mejor en su cargo?					
	19	¿Busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?					
	20	¿Considera que la calidad es una prioridad en el desarrollo de su labor cotidiana?					
	21	¿Busca mantener buenas relaciones con las personas de su entorno laboral?					
PRODUCTIVIDAD	22	¿Se enfoca en el rendimiento de sus actividades propias de su función?					
	23	¿Administra los recursos que dispone adecuadamente?					
	24	¿Se provee de materiales y recursos necesarios para realizar bien su labor?					
	25	¿Alcanza sus metas laborales propuestas?					
	26	¿Logra los objetivos propuestos por la institución?					

## ANEXO 4

### FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS PARA LAS VARIABLES

#### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

Estudio: Cultura Organizacional y Desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

1. Nombre

Cuestionario de Cultura Organizacional en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

2. Autor

**Pierina D. Sánchez León:** Adaptado del Cuestionario Diseño y Validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. Elaborado por María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño. Universidad de La Sabana.

3. Año de elaboración

2021

4. Objetivo

Determinar el nivel de Cultura Organizacional que tiene el usuario interno de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

5. Normativos - información

- Su finalidad es completamente académica
- Es anónimo
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

6. Usuarios

El total de la muestra fueron 45 usuarios internos de la Gerencia de



Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

7. Unidad de análisis

Personal administrativo y técnico de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

8. Modo de aplicación

- El presente cuestionario está conformado por 27 ítems, distribuidos entre las seis dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 15 minutos.
- Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.

9. Estructura

El cuestionario de Cultura Organizacional en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao, consta de 27 ítems, distribuidos entre las seis dimensiones de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Cultura Organizacional

Dimensiones	N° de ítems
• Valores	4
• Creencia	5
• Clima	4
• Normas	5
• Símbolos	4
• Filosofía	5

## 10. Escala diagnóstica

### 10.1. Escala general de la variable

Variable: Cultura Organizacional

a. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (muy en desacuerdo) y el 5 como la mayor calificación (Muy de acuerdo), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre la Cultura Organizacional. Se codificó como:

<b>Alternativa</b>	<b>Valor</b>
Muy de acuerdo	5
Frecuentemente	4
Regularmente	3
Ocasionalmente	2
Muy en desacuerdo	1

A continuación se suman los valores obtenidos por cada individuo:

**Para la Variable Cultura Organizacional**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 61 y 97 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 98 y 134 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en por encima de 135 = Nivel Alto

**Para la Dimensión Valores:**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 4 y 12 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 13 y 16 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 17 y 20 = Nivel Alto

**Para la Dimensión Clima:**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 5 y 15 = Nivel Bajo

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 16 y 20 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 21 y 25 = Nivel Alto

**Para la Dimensión Creencias:**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 4 y 12 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 13 y 16 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 17 y 20 = Nivel Alto

**Para la Dimensión Normas:**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 5 y 15 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 16 y 20 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 21 y 25 = Nivel Alto

**Para la Dimensión Símbolos:**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 4 y 12 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 13 y 16 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 17 y 20 = Nivel Alto

**Para la Dimensión Filosofía:**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 5 y 15 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 16 y 20 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 21 y 25 = Nivel Alto

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estudio: Cultura Organizacional y Desempeño laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

1. Nombre

Cuestionario de Desempeño Laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

2. Autor

**Pierina D. Sánchez León**

3. Año de elaboración

2021

4. Objetivo

Determinar el nivel de Desempeño Laboral que tiene el usuario interno de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

5. Normativos - información

- a. Su finalidad es completamente académica
- b. Es anónimo
- c. Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- d. Marque una y sólo una alternativa de respuesta

6. Usuarios

El total de la muestra fueron 45 usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

7. Unidad de análisis

Personal administrativo y técnico de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

8. Modo de aplicación

- a. El presente cuestionario está conformado por 26 ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable, con alternativas de

respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.

- b. El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- c. El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 15 minutos.
- d. Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.

## 9. Estructura

El cuestionario de Desempeño Laboral en usuarios internos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao, consta de 26 ítems, distribuidos entre las seis dimensiones de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Desempeño Laboral

Dimensiones	N° de ítems
• Conocimiento	5
• Trabajo en equipo	6
• Responsabilidad	5
• Calidad	5
• Productividad	5

## 10. Escala diagnóstica

### 10.1. Escala general de la variable

Variable: Desempeño Laboral

- a. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.  
Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (Muy en desacuerdo) y el 5 como la mayor calificación (Muy de acuerdo), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el Desempeño Laboral. Se codificó como:

<b>Alternativa</b>	<b>Valor</b>
Muy de acuerdo	5
Frecuentemente	4
Regularmente	3
Ocasionalmente	2
Muy en desacuerdo	1

A continuación se suman los valores obtenidos por cada individuo:

**Para la Variable Desempeño Laboral**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 26 y 60 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 61 y 95 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 96 y 135 = Nivel Alto

**Para la Dimensión Conocimiento:**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 5 y 15 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 16 y 20 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 21 y 25 = Nivel Alto

**Para la Dimensión Trabajo en equipo:**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 6 y 18 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 19 y 24 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 25 y 30 = Nivel Alto

**Para la Dimensión Responsabilidad:**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 5 y 15 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 16 y 20 = Nivel Medio

**Para la Dimensión Calidad:**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 5 y 15 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 16 y 20 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 21 y 25 = Nivel Alto

**Para la Dimensión Productividad:**

- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 5 y 15 = Nivel Bajo
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 16 y 20 = Nivel Medio
- Si los valores de la sumatoria están en un rango entre 21 y 25 = Nivel Alto

## ANEXO 5

### Prueba de confiabilidad de variables

Para su resolución, se presentó el análisis de normalidad de las variables, para lo que se presentaron las siguientes hipótesis:

#### Pruebas de Normalidad

Ho: La variable cultura organizacional distribuye normal.

H1: La variable cultura organizacional no distribuye normal

#### Tabla 1.

*Prueba de normalidad de Cultura Organizacional*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	.807	45	<.001

Nota: Resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Con respecto a la Tabla 1, se observa que la variable Cultura Organizacional contó con valores estadísticos de 0.807 ( $0,000 < 0,001$ ) comprobando los niveles de significancia menores al 5%, por lo que se concluye que no se distribuye de forma normal.

#### Pruebas de Normalidad

Ho: La variable desempeño laboral distribuye normal.

H1: La variable desempeño laboral no distribuye normal

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad de desempeño laboral*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	.724	45	<.001

Nota: Resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Con respecto a la Tabla 2, se observa que la variable Desempeño Laboral contó con valores estadísticos de 0.724 ( $0,000 < 0,001$ ) comprobando los niveles de significancia menores al 5%, por lo que se concluye que no se distribuye de forma normal.

Por lo tanto, se concluye que tanto las variables Cultura Organizacional y Desempeño Laboral no se distribuyen de forma normal, por esta razón, se deberá de aplicar estadísticos no paramétricos, para efectos de este trabajo, la correlación Rho Spearman.



## ANEXO 6

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Cruz Antonio Lip Licham

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA con mención EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede DE LIMA ATE, promoción 2021-II, aula B4 requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

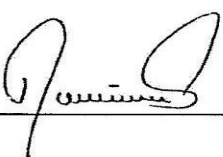
El título nombre de mi proyecto de investigación es: CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS USUARIOS INTERNOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA – CALLAO, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma

Apellidos y nombre: Sánchez León, Pierina Desire  
D.N.I.:44454838

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Edwin Alberto Martínez López

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA con mención EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede DE LIMA ATE, promoción 2021-II, aula B4 requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

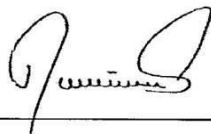
El título nombre de mi proyecto de investigación es: CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS USUARIOS INTERNOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA – CALLAO, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Sánchez León, Pierina Desire  
D.N.I.:44454838

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA con mención EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede DE LIMA ATE, promoción 2021-II, aula B4 requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS USUARIOS INTERNOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA – CALLAO, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Sánchez León, Pierina Desire  
D.N.I.:44454838

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable: NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Schein (1997), Describe la cultura como el modelo básico que un grupo de individuos ha ido con el tiempo inventando, descubriendo o desarrollando valiéndose de los distintos problemas de adaptación que surgen en el ámbito externo e interno; así mismo se entiende que tras aquellos problemas surge la forma correcta de enfrentarlos, validando así un patrón único e inalienable que les permite adaptarse y sobrellevar todo tipo de problemática y poder así obtener una retroalimentación. En la organización privada y pública, la Cultura Organizacional la propone la Alta Dirección y la adoptan todos los individuos que forman parte de ella, y sus dimensiones son las siguientes:

#### Dimensiones de las variables:

##### Dimensión 1

**Valores:** Están compuestos por aquellos principios o cualidades que los integrantes de una organización consideran medulares, y que servirán para ubicarse en el espectro del bien y del mal, así mismo, estos valores servirán para que, dentro de un futuro, los integrantes de la organización se autorregulen.

##### Dimensión 2

**Clima:** Elementos intangibles que están en el ambiente de la organización, pero que a la vez se hace visible en la parte física del lugar, esto es determinante para la organización, puesto que el entorno que hace posible la interacción de los usuarios internos debe contar con todas las comodidades necesarias para su desenvolvimiento.

##### Dimensión 3

**Creencias:** Consideradas como verdades absolutas o, que por usos y costumbres, preceptos que tratan de acompañar a los individuos en la organización, las mismas que pueden ser verdaderas o falsas.

##### Dimensión 4

**Normas:** Parámetros éticos que circunscriben a la organización, estas pueden incluir las distintas formas de comportamiento que se requiere para que los trabajadores puedan realizar sus actividades, de acuerdo a la misión y visión propuesta por la Alta Dirección.

##### Dimensión 5

**Símbolos:** Conjunto de tradiciones que han sido tomadas, aceptadas, divulgadas, y aprehendidas por todos los integrantes de la organización, mediante las cuales la Alta Dirección transmite los valores institucionales para afianzar así, a través de rituales y tradiciones, a los trabajadores, los cuales a su vez, se identificarán con más ahínco a la organización.

##### Dimensión 6

**Filosofía:** Aquella que se establece como política determinada y que presupone la aplicación de ideologías establecidas en la organización. Así mismo, esta sirve como guía para realizar la toma de decisiones en la organización.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable:** DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2007) define el desempeño laboral, como "las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización

### Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

#### **Conocimiento – Habilidad**

Conocimiento absoluto de la organización; es la suma de los conocimientos individuales. No obstante, a la misma vez, cuando una organización está siendo dirigida sobre los cimientos de equipos realmente cohesionados, el conocimiento resulta superior, ya que los diferentes puntos de vista de los individuos pertenecientes a ella, producen un enriquecimiento, intercambio de ideas y un efecto sinérgico.

Dimensión 2

#### **Trabajo en equipo**

Se determina como la conjunción de dos o más individuos, seleccionados naturalmente o arbitrariamente, que cooperan entre sí y ponen todas sus aptitudes y actitudes, para lograr un determinado fin.

Dimensión 3

#### **Responsabilidad**

Se define como un valor humano, el mismo que se demuestra en el cumplimiento de las diversas obligaciones que el ser humano, con prolijidad y eficiencia.

Dimensión 4

#### **Calidad**

Esta dimensión se intersecta de dos definiciones, una de las cuales es calidad de vida, la misma que se considera como una actitud, puesto que recurre a la valoración que da un sujeto ante una situación positiva o negativa en consideración a algún objeto físico, conducta, idea o evento; por otro lado, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2006), el trabajo se define como el conjunto de actividades que realizan los humanos en función a un rol determinado, mediante el cual se prestan servicios o se producen bienes para satisfacer las necesidades de una comunidad.

Dimensión 5

#### **Productividad**

Se define como el nivel de capacidad o producción que se transforma en el logro de los objetivos trazados mediante un trabajo en equipo direccionado a aprovechar los recursos que la organización brinda.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Variable: CULTURA ORGANIZACIONAL**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Cumplimiento de metas</li> <li>- Valores claros y consistentes</li> </ul>	Del 1 al 4	1 = Muy en desacuerdo 2 = Ocasionalmente 3 = Regularmente 4 = Frecuentemente 5 = Muy de acuerdo
Clima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de cooperación</li> <li>- Salario adecuado</li> <li>- Herramientas necesarias</li> <li>- Autonomía para toma de decisiones.</li> <li>- Entorno laboral adecuado</li> </ul>	Del 5 al 9	1 = Muy en desacuerdo 2 = Ocasionalmente 3 = Regularmente 4 = Frecuentemente 5 = Muy de acuerdo
Creencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje y progreso</li> <li>- Forma de ingreso</li> <li>- Adhesión a equipo</li> <li>- Los líderes y directores practican lo que pregonan.</li> </ul>	Del 10 al 13	1 = Muy en desacuerdo 2 = Ocasionalmente 3 = Regularmente 4 = Frecuentemente 5 = Muy de acuerdo
Normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios de trabajo</li> <li>- Vestimenta de personal</li> <li>- Sanciones</li> <li>- Estilo de dirección</li> <li>- Delegación de funciones</li> </ul>	Del 14 al 18	1 = Muy en desacuerdo 2 = Ocasionalmente 3 = Regularmente 4 = Frecuentemente 5 = Muy de acuerdo
Símbolos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Celebración de fechas importantes</li> <li>- Incentivos</li> <li>- Significancia de ceremonias</li> <li>- Significancia de logos de la empresa.</li> </ul>	Del 19 al 22	1 = Muy en desacuerdo 2 = Ocasionalmente 3 = Regularmente 4 = Frecuentemente 5 = Muy de acuerdo
Filosofía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coherencia con la misión</li> <li>- Coherencia con la visión</li> <li>- Priorización de colaboradores</li> <li>- Selección interna</li> <li>- Interés por el bienestar del trabajador.</li> </ul>	Del 23 al 27	1 = Muy en desacuerdo 2 = Ocasionalmente 3 = Regularmente 4 = Frecuentemente 5 = Muy de acuerdo

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES****Variable: DESEMPEÑO LABORAL**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Conocimiento – Habilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Funciones de cargo</li><li>- Efectividad en cargo</li><li>- Claridad de metas</li><li>- Innovador</li><li>- Usa criterio adecuado</li></ul>	Del 1 al 5	Alto Medio Bajo
Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respeto a los demás</li><li>- Cordial y respetuoso</li><li>- Empático</li><li>- Trabajo en equipo</li><li>- Relación buena con superiores</li><li>- Comunicación efectiva</li></ul>	Del 6 al 11	Alto Medio Bajo
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Responsabilidad</li><li>- Cumple con asignación de tareas</li><li>- Busca capacitarse</li><li>- Asume responsabilidad de sus acciones</li><li>- Asume responsabilidad de acción en conjunto</li></ul>	Del 12 al 16	Alto Medio Bajo
Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Busca calidad del producto</li><li>- Se capacita para ser mejor</li><li>- Ofrece un servicio de calidad</li><li>- Calidad como prioridad</li><li>- Busca relacionarse muy bien con los demás</li></ul>	Del 17 al 21	Alto Medio Bajo
Productividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se enfoca en rendimiento de sus actividades</li><li>- Administra sus propios recursos</li><li>- Se provee de materiales necesarios para su función</li><li>- Alcanza metas propuestas</li><li>- Logra objetivos institucionales trazados</li></ul>	Del 22 al 26	Alto Medio Bajo

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	En la empresa se fomenta la innovación	X		X		X		
2	La empresa promueve el trabajo en equipo	X		X		X		
3	Para la empresa lo muy importante es el cumplimiento de metas	X		X		X		
4	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que se conduce la empresa	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?	X		X		X		
6	El salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado	X		X		X		
7	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo?	X		X		X		
8	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?	X		X		X		
9	El entorno laboral es adecuado para desarrollar mis funciones	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?	X		X		X		
11	Para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna	X		X		X		
12	¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?	X		X		X		
13	Los líderes y directores practican lo que pregonan.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?	X		X		X		
15	¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?	X		X		X		
16	¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?	X		X		X		
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas	X		X		X		
18	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿La empresa celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?	X		X		X		
20	¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?	X		X		X		
21	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias dentro de la empresa?	X		X		X		
22	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado del logo y los colores representativos de la empresa?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 6</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿Su trabajo es coherente con la misión de la empresa?	X		X		X		
24	¿Su trabajo es coherente con la visión de la empresa?	X		X		X		
25	La empresa prioriza a sus colaboradores sobre los resultados obtenidos	X		X		X		
26	Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas.	X		X		X		
27	A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cruz Antonio Lip Licham

DNI: 07517707

Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 17 de noviembre del 2021



Dr. Cruz Antonio Lip Licham

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	¿Reconoce las funciones a realizar en su cargo?	X		X		X		
2	¿Se desempeña en forma efectiva en su cargo?	X		X		X		
3	¿Tiene claridad sobre las metas que debe lograr?	X		X		X		
4	¿Aporta nuevas ideas para el mejoramiento de área de desempeño	X		X		X		
5	¿Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Se preocupa por no afectar el trabajo de otros?	X		X		X		
7	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios?	X		X		X		
8	¿Establece una relación adecuada con las personas de su entorno?	X		X		X		
9	¿Tiene disposición para trabajar en equipo?	X		X		X		
10	¿Mantiene una correcta relación con los superiores inmediatos?	X		X		X		
11	¿Se comunica efectivamente con su equipo de trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Se preocupa por cumplir todas las labores que le competen?	X		X		X		
13	¿Cumple con su programación diaria?	X		X		X		
14	¿Busca capacitarse para mejorar el desarrollo de sus labores?	X		X		X		
15	¿Asume la responsabilidad generada por los resultados de sus acciones laborales?	X		X		X		
16	¿Asume la responsabilidad generada por la interacción con las personas de su entorno laboral?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Se preocupa por la calidad del producto de su labor?	X		X		X		
18	¿Se capacita para desempeñarse mejor en su cargo?	X		X		X		
19	¿Busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
20	¿Considera que la calidad es una prioridad en el desarrollo de su labor cotidiana?	X		X		X		
21	¿Busca mantener buenas relaciones con las personas de su entorno laboral?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
22	¿Se enfoca en el rendimiento de sus actividades propias de su función?	X		X		X		
23	¿Administra los recursos que dispone adecuadamente?	X		X		X		
24	¿Se provee de materiales y recursos necesarios para realizar bien su labor?	X		X		X		
25	¿Alcanza sus metas laborales propuestas?	X		X		X		
26	¿Logra los objetivos propuestos por la institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: **Cruz Antonio Lip Licham**      DNI: **07517707**

Especialidad del validador: **Metodólogo Lima, 17 de noviembre del 2021**



Dr. Cruz Antonio Lip Licham.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Edwin Alberto, Martínez López

DNI: 09080039

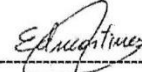
Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 17 de noviembre del 2021



Dr. Edwin Alberto, Martínez López

DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Se preocupa por la calidad del producto de su labor?	X		X		X	
18	¿Se capacita para desempeñarse mejor en su cargo?	X		X		X	
19	¿Busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X	
20	¿Considera que la calidad es una prioridad en el desarrollo de su labor cotidiana?	X		X		X	
21	¿Busca mantener buenas relaciones con las personas de su entorno laboral?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
22	¿Se enfoca en el rendimiento de sus actividades propias de su función?	X		X		X	
23	¿Administra los recursos que dispone adecuadamente?	X		X		X	
24	¿Se provee de materiales y recursos necesarios para realizar bien su labor?	X		X		X	
25	¿Alcanza sus metas laborales propuestas?	X		X		X	
26	¿Logra los objetivos propuestos por la institución?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

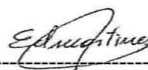
Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Edwin Alberto, Martínez López

DNI: 09080039

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 17 de noviembre del 2021



Dr.: Edwin Alberto, Martínez López

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Freddy Gamaniel Romani Allende

DNI: 25495800

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 17 de noviembre del 2021



Mg Freddy Gamaniel Romani Allende.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Se preocupa por la calidad del producto de su labor?	X		X		X	
18	¿Se capacita para desempeñarse mejor en su cargo?	X		X		X	
19	¿Busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X	
20	¿Considera que la calidad es una prioridad en el desarrollo de su labor cotidiana?	X		X		X	
21	¿Busca mantener buenas relaciones con las personas de su entorno laboral?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
22	¿Se enfoca en el rendimiento de sus actividades propias de su función?	X		X		X	
23	¿Administra los recursos que dispone adecuadamente?	X		X		X	
24	¿Se provee de materiales y recursos necesarios para realizar bien su labor?	X		X		X	
25	¿Alcanza sus metas laborales propuestas?	X		X		X	
26	¿Logra los objetivos propuestos por la institución?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Freddy Gamaniel Romani Allende

DNI: 25495800

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 17 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg Freddy Gamaniel Romani Allende.

## ANEXO 7



**BELLAVISTA**  
confía en ti

GERENCIA MUNICIPAL

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Bellavista, 28 de setiembre del 2021

CARTA N°04 -2021/MDB-GM

SRA. PIERINA DESIRE SÁNCHEZ LEÓN  
ESTUDIANTE ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

De mi mayor consideración:

Por intermedio del presente me dirijo a su digna persona con la finalidad de comunicarle que nuestra institución ha aceptado el permiso para que realice el estudio y desarrollo de su tesis de Postgrado de Maestría en Gestión Pública denominada “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA, CALLAO” a su vez le informo que facilitaremos lo que esté a nuestro alcance para que usted culmine la mencionada investigación.

Sin otro particular, me despido de usted y aprovecho la ocasión para expresarle mi especial consideración.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA  
ROBERTO CAMBARO TAPIA  
Gerente Municipal



www.munibellavista.gob.pe  
Jr. Francisco Bolognesi 498 Bellavista - Callao - Perú  
Central Telefónica: 01 743 9696

