

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION



Desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad
Distrital de Pativilca – Barranca, 2018
Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el título profesional
de Licenciada en Administración

Autora:

Evangelista Blas, María del Rosario

Asesor:

Neira Valdivia, Isaac

Código ORCID: 0000-0002-9870-8861

HUACHO – PERÚ

2021

Palabras clave

Tema	Desempeño laboral
Especialidad	Administración

Keywords

Topic	Job performance
Specialty	Administration

Línea de investigación del VRL. (RCU N° 4201-2019-USPCU)

Línea de investigación	OCDE		
	Área	Sub área	Disciplina
Desempeño laboral	Ciencia Sociales	Economía y Negocios	Negocios y managment

Research line of VRL. (RCU N° 4201-2019-USPCU)

Línea de investigación	OCDE		
	Área	Sub área	Disciplina
Job performance	Social Sciences	Economy and business	Business y managment

Desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de
Pativilca – Barranca, 2018

Employee work performance in the district municipality of Pativilca –
Barranca, 2018

Resumen

El informe de suficiencia desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Pativilca – Barranca, 2018, se planteó la pregunta ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Pativilca – Barranca, 2018?; el objetivo es describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Pativilca – Barranca, 2018. La investigación es básica, descriptiva, no experimental, transversal, la población está conformada por 40 trabajadores, se empleó como técnica como técnica la encuesta y el análisis documental y como instrumento se utilizó el cuestionario.

Se concluyo que eexiste un deficiente desempeño laboral, esto se debe a que se está dando con frecuencia el desarrollo de personal, no se fomenta de manera permanente las competencias en el personal, no se pone énfasis en el rendimiento de manera continua del personal en la municipalidad distrital de Pativilca.

Abstrac

The report on the adequacy of work performance of employees in the district municipality of Pativilca - Barranca, 2018, posed the question: What is the level of work performance of employees in the district municipality of Pativilca - Barranca, 2018 ?; The objective is to describe the level of work performance of the collaborators in the district municipality of Pativilca - Barranca, 2018. The research is basic, descriptive, not experimental, transversal, the population is made up of 40 workers, the survey and documentary analysis and the questionnaire was used as an instrument.

It was concluded that there is a poor job performance, this is due to the fact that staff development is taking place frequently, the skills of the staff are not permanently promoted, there is no emphasis on the continuous performance of the staff in the district municipality of Pativilca.

Índice

Palabras clave.....	i
Título.....	ii
Resumen.....	iii
Abstrac	iv
Índice.....	v
Capítulo I: Introducción.....	1
Antecedentes y Fundamentación Científica	2
Justificación	7
Problema	8
Conceptuación y Operacionalización de las variables.....	9
Objetivo.....	21
Capitulo II: Materiales y métodos.....	23
Tipo y diseño de Investigación	23
Población y Muestra	23
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	24
Capitulo III: Resultados	26
Capitulo IV: Análisis y discusión	26
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	39
Capítulo VI: Agradecimiento.....	40
Capitulo VII: Referencias Bibliográficas.....	42
Apéndice y Anexos	55

CAPITULO I

Introducción

1. Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes

Antecedentes internacionales

Iturralde, J. I (2011) realizó su investigación en Ambato – Ecuador, concluyendo que el ambiente laboral es bueno, los colaboradores no conocen los resultados de la evaluación siendo muy importantes para realizar los correctivos que el caso lo amerite, lo mismo pasa con los objetivos que no son conocidos por todo el personal de la organización, en la organización no cuenta con un plan de mejora que permita el desarrollo adecuado y crecimiento de la empresa, no cuentan con técnicas apropiadas de evaluación del desempeño esto puede generar perjuicio a la institución.

Pozo, C. M (2015) en su investigación realizada en Ambato – Ecuador, concluyo que existe un buen desempeño laboral y están dentro de los parámetros establecidos referentes al trabajo, realizó una evaluación de desempeño de 180° el cual estaba basado en competencias ya que obtuvo resultados diferentes y se analizo de manera diferente para cada área de trabajo y se dio a conocer por la empresa, con la cual se planteó planes de mejora en beneficio de la institución.

Lucas, J. A (2018) en su investigación realizado en esmeralda – Ecuador, concluyo que se requiere fortalece la evaluación de 360° que permita ejecutar los objetivos, sistemáticamente y de manera organizada, la cual genere resultados de cada evaluación, elaborar políticas institucionales de personales que contribuyan en el desarrollo del talento humano, considerando competencias específicas y conductuales del perfil del puesto.

Lavid, J. K y Vera, W. C (2017) en su investigación realizado en Guayaquil – Ecuador, concluyo que el liderazgo se caracteriza por tener un bajo nivel de apoyo y actitud ante su equipo de trabajo con un bajo nivel, las jefaturas se enfocan únicamente en resultados obtenidos y no se consideran los resultados obtenidos,

y el personal se encuentra disconforme lo que afectaría el desempeño de los colaboradores, afectando la escala de medición,

Antecedentes nacionales

Medina, S. E (2017) en su investigación realizada en Chimbote – Perú, concluyo que existe una baja innovación, satisfacción del personal, eficiencia, crecimiento laboral, productividad de personal es de nivel bajo, por lo que es necesario la aplicación de una capacitación presencial que permita la identificación de trabajador público – institución.

Pastor, A. P (2018) realizo su estudio en Perú – concluyendo que el clima organizacional tiene que ver con el crecimiento de los colaboradores, la identificación con la empresa, contar con todos los mecanismos necesarios para desarrollar las actividades, y la eficiencia en el cumplimiento de sus actividades, por lo que se debe administrar con empatía mejorando los sistemas de comunicación y el lenguaje de comunicación.

Bobadilla, C. C (2017) realizo su investigación en Huancayo – Perú, concluyo que la relación es positiva débil entre el clima organizacional y el desempeño laboral, el clima organizacional esta en los rangos malo, regular, bueno, entre los cuales prevalece el nivel bueno del instituto Franklin Roosevelt y San Pedro, esto significa que no se está aplicando de manera adecuada estrategias que fomenten un buen ambiente de trabajo y un trabajo de manera adecuada por parte de los trabajadores.

Iturralde (2011) realizo su investigación en Ambato – Ecuador, concluyendo que el ambiente laboral es bueno, los colaboradores no conocen cuales son las notas obtenidas por el rendimiento o el desenvolvimiento en su trabajo, esto complica aun mas la situación porque no se identifican cuáles son las técnicas utilizadas para identificar el rendimiento de los colaboradores

De la Cruz, E y Huamán, A. A (2016) realizaron su tesis en Huancavelica – Perú, en la cual concluyen que existe relación entre el lugar de trabajo, el entorno con la cual se desarrolla los colaboradores, la manera con la cual se desenvuelven

y la cultura de cada una de ellos son muy importantes para lograr un desenvolvimiento eficiente y eficaz de cada y de todo el personal en la organización.

Figueroa, A. E (2018) investigación realizada en Lima – Perú, concluyo que existe un buen desenvolvimiento del personal, en la cual el lugar donde desempeñan sus actividades, la organización como esta implementada, las relaciones interpersonales en todos los niveles de la organización son factores que permiten que los colaboradores se desenvuelvan de manera adecuada y optima logrando un desempeño eficiente de sus funciones.

Quispe, E (2015) en su investigación realizada en Andahuaylas – Perú, percibe que existe relación entre los intercambios de comunicación entre personas, la eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones, el empoderamiento de los colaboradores la motivación entre los colaboradores y finalmente el ambiente de trabajo es sumamente importante para que los colaboradores logren sus objetivos propuestos en la empresa.

Fundamentación científica.

Desempeño laboral

Werther y Davis (2008) explica la importancia que para conocer el desenvolvimiento de los trabajadores se debe conocer el desempeño de los mismos, con el cual se podrá ver con datos reales cuanto es su contribución con la organización, esto permite el desarrollo de desempeño, la capacidad para tomar decisiones y conocer las necesidades de capacitación.

Dessler (2009) explica que permite que se mida de manera objetiva si el colaborador cuenta con conocimientos y se les está capacitando, permitiendo se evalúe y se haga la retroalimentación con la finalidad de fomentar el uso optimo de los recursos en el desempeño con sus trabajadores, permitiendo que la empresa pueda cumplir sus metas propuestas.

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) explican lo fundamental del desenvolvimiento en sus puestos de trabajo, par lo cual debe existir un equilibrio

entre la demanda organizacional y las exigencias individuales de los colaboradores, por lo que tendría como resultado el desenvolvimiento eficiente y eficaz de los colaboradores en sus áreas,

Par lograr un buen desempeño de los colaboradores se debe evaluar su rendimiento de los mismos, el cual debe estar desligado de la percepción de los colaboradores. **(Robbins & Judge, 2009)**

A.- Desarrollo personal

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) mencionan que el incremento de sus capacidades de las personas tiene que ver con el desarrollo de personal, estas acciones les permitirá incrementar su rendimiento y mejorar sus habilidades, en términos reales se ve que los colaboradores están insatisfechos esto se debe a que no están motivados y no se sienten contentos con sus puestos de trabajo.

Fuentes y Cordón (2010) mencionan que el desarrollo del personal tiene que ver con el propósito de crecimiento y mejorar las habilidades, capacidades de los trabajadores, del mismo modo debe facilitar las herramientas necesarias y del mismo modo las motivaciones de los colaboradores.

- **Lealtad**

Es un desarrollo de las actividades con optimismo que permiten que las organizaciones mejoren, las cuales debe estar relacionado con acciones negativas que se emiten del entorno externo y con la confianza de que se hace las cosas correctas permitiendo el desarrollo de las actividades de manera clara y segura (Robbins & Judge, 2009)

Werther y Davis (2008) explica un aspecto muy importante para lograr el crecimiento de las funciones por parte de los trabajadores es la ética, el cual permite obtener resultados aprovechando las actividades que se mencionan en la empresa está desarrollando sus actividades

- **Oportunidades**

Chiavenato (2010) las organizaciones deben dar las condiciones necesarias para que sus colaboradores puedan desempeñarse como profesionales, por lo que eso permitirá que los colaboradores puedan ver que en su empresa existe las condiciones para que puedan crecer profesionalmente y como persona, la cual permitirá desplegar mayor esfuerzo y dedicación por parte de ellos.

Werther y Davis (2008) explican que la finalidad de la organización deben complementarse con los desempeños de las personas, debemos capacitar al personal y permitirle postular a un mejor puesto de trabajo, la cual permitirá mejorar su capacitación en beneficio para la empresa, obtener nuevos conocimientos y nuevas habilidades permite el desarrollo del personal.

- **Capacidades**

Robbins y Coulter (2010) explican que los colaboradores deben tener diferentes capacidades para desempeñar diferentes funciones en la empresa, las habilidades son claves para generar mayor valor en las organizaciones, estas acciones determinan la competitividad en las organizaciones.

B.- Competencias

Son aspectos fundamentales que debe desarrollar una persona en la cual se involucra sus conocimientos sus destrezas que posibiliten incrementar su conocimiento en veneficio de la institución o de las empresas (Dessler G. , 2009).

Las competencias están relacionadas con los conocimientos y destrezas dentro de su área de trabajo, así como el desenvolvimiento en sus actividades, en el cual serán evaluados con los productos y los servicios que se ofertan y como se ofertan, esto permitirá sabe el gran potencial con lo que cuentan sus

colaboradores, conociéndose la gama de habilidades en un área de labores. (Jones & George, 2010).

- **Conocimientos.**

El aspecto cognitivo de los colaboradores es valioso en la empresa o dentro de una organización, por lo que se debe identificar las herramientas que permitan identificar a las personas que tienen esas cualidades permitiendo el crecimiento de las organizaciones. (Ñaña, 2017)

Todo trabajador cuando ingresa a trabajar en una empresa debe tener sus conocimientos y la información necesaria para poder desempeñarse y ejecutar un puesto de trabajo, a lo que se conoce como inteligencia, estos conocimientos deben fortalecerse con el aprendizaje permanente del colaborador. (Dessler & Valera, 2011)

- **Destrezas.**

Las destrezas de los colaboradores permiten la realización de sus actividades, manejo de grupos, equipos y materiales, con las que debe contar un colaborador para poder desempeñar sus actividades con normalidad sus actividades en su centro laboral que desempeña sus acciones y cumple una misión. (Chiavenato, 2009)

Las destrezas son las acciones que desarrolla en el conocimiento grupal y personal, actitudes y conocimientos en el proceso de mejora como socio estratégico en el interior de la empresa o la entidad donde trabajo. (Ñaña, 2017)

- **Actitud**

El personal tiene que tener actitud positiva el cuales una acción gran importancia conocido como valor, asumir los roles y las responsabilidades en una organización para lograr un desarrollo

sostenido en el transcurso del tiempo y en los momentos que la empresa lo desea. (Ñaña, 2017).

Los colaboradores tienen ideas y sentimiento sean estos positivos o negativos o colaboradores, estos estados de ánimo son muy importantes porque terminan la eficiencia y eficacia al momento de desarrollar sus actividades en la organización, cuando desempeñan su función de gerente dentro de la organización, porque se debe tener en cuenta que la experiencia laboral de los directivos es personal, eso debe determinar su relación laboral, con la cual podría aplicar sus estrategias de planeación, dirección, organización, y fiscalizar. (Jones & George, 2010).

C.- Rendimiento

El desarrollo de las actividades en una organización de manera efectiva se conoce como rendimiento, y las empresas buscan que los colaboradores deben tener un rendimiento óptimo para lo cual debe apoyarse en la colaboración de los demás colaboradores, esto permitirá diversificar las actividades en la organización y de manera específica en su centro laboral. (Jones & George, 2010).

El desempeño del colaborador tiene que ver con los conocimientos de los colaboradores, este desenvolvimiento lo puede realizar en distintos puestos de trabajo, para eso las organizaciones deben realizar pruebas de rendimiento para poder medir su eficiencia y eficacia de los trabajadores en la empresa. (Dessler G. , 2009).

Las empresas deben entender que el rendimiento de manera efectiva de los colaboradores asegura el éxito cumplir sus anhelos como organización el cual es medido por las utilidades que se generan en un determinado tiempo. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008)

- **Efectividad**

La efectividad tiene que ver con el logro de metas establecidas en la organización utilizando adecuadamente los recursos y con un producto o servicio de calidad. (Jones & George, 2010)

Define que la efectividad tiene que ver la aplicación adecuada de los medios para lograr con resultados establecidos por la empresa. (Dessler & Valera, 2011).

Entiende que la efectividad es hacer las cosas de manera correcta, pero utilizando bien los recursos tales como el capital, los bienes, el tiempo y las horas dedicadas por cada persona. (Armas, Llanos, & Traverso, 2017)

- **Responsabilidad**

valor que todo colaborador practicara, y estas acciones benefician a la persona y por ende también a la persona, está relacionado con las obligaciones y deberes que debe cumplir la persona. (Dessler & Valera, 2011).

Define a la responsabilidad como el cumplimiento de sus actividades programadas, y el cuidado que debe tomar al momento de tomar decisiones en la empresa, también se utiliza al momento de poder redefinir las obligaciones y responsabilidad de las personas y de la empresa. (Vallejo, 2016).

Justificación

Se justifica porque permitió ampliar los conocimientos acerca del desempeño laboral a los trabajadores y funcionarios, para obtener los resultados se aplicó el método científico en la cual se definió el tipo, nivel y diseño de la investigación, las técnicas y los instrumentos, con la cual nos permitió mostrar el estado situacional del desempeño laboral, permitiéndonos plantear alternativas para dar solución a los problemas identificados, con lo que se mejorara el desempeño de

los colaboradores, una adecuada gestión teniendo como resultado brindar un servicio optimo a la sociedad.

Problema

Descripción de la realidad problemática

En la entidad objeto de estudio, se ha percibido que los usuarios o los ciudadanos tienen muchas quejas por los servicios que brindan, esto se debe, a que en muchos casos no existe una selección adecuada del personal, la infraestructura adecuada, la capacidad de liderazgo no están bien determinadas, no cuentan con la tecnología adecuada, y los instrumentos de gestión, ha esto se puede agregar los rezagos de la corrupción que aun están presentes en las instituciones públicas.

Estos conocimientos que se conocen de manera empírica motivo realizar la investigación para demostrar de manera científica cual es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores y en base a estos resultados recomendar alternativas de solución para mejorar la calidad de atención.

Planteamiento del problema

¿Cuál es el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Conceptuación de la variable

Desempeño laboral.

Par lograr un buen desempeño de los colaboradores se debe evaluar su rendimiento de los mismos, el cual debe estar desligado de la percepción de los colaboradores el cual se relaciona con su desempeño. (Robbins & Judge, 2009).

Definición operacional (V1)

Desempeño laboral

A través de la escala de 16 items se demostrará determinar el nivel de desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018, la cual será medido por las dimensiones desarrollo personal, competencias y rendimientos.

Matriz de operacionalización de la variable

Operacionalización de la variable desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Desempeño laboral	Werther y Davis (2008) explica la importancia que para conocer el desenvolvimiento de los trabajadores se debe conocer el desempeño de los mismos, con el cual se podrá ver con datos reales cuanto es su contribución con la organización, esto permite el desarrollo de desempeño, la capacidad para tomar decisiones y conocer las necesidades de capacitación.	La variable será medida mediante el desarrollo personal, competencias, rendimiento.	Desarrollo personal	Lealtad	1 – 2
				Oportunidades	3 – 4
				Capacidades	5 – 6
			Competencias	Conocimientos	7 – 8
				Destrezas	9 – 10
				Actitud	11 – 12
			Rendimiento	Efectividad	13 – 14
Responsabilidad	15 – 16				

Hipótesis

No se planteó hipótesis de estudio por estar implícita en los objetivos.

Objetivos

Objetivo general

Describir el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.

Objetivos específicos

Conocer el desarrollo de personal en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.

Conocer la competencia del personal en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.

Conocer el rendimiento del personal en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.

CAPITULO II

Materiales y

medios

Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se utilizó el tipo de investigación básica porque analizo los aspectos teóricos y se amplió los conocimientos producto de la investigación.

Diseño de investigación

El estudio fue descriptivo porque describimos las características de la variable en su contexto natural sin manipularlo, fue no experimental dado que no manipulamos las variables observamos el fenómeno en su contexto real. Transversal porque obtuvimos la información en un tiempo único y por única vez.

Población y muestra

Población

La población se constituyó por los 50 trabajadores de la municipalidad objeto de estudio, todos formaron parte del estudio, por lo que no se utilizó la muestra.

Técnicas e instrumentos.

Técnicas.

A.- Encuesta

Se utilizó la encuesta para poder obtener la información de los investigados.

B.- Documental

Se revisaron, revistas, tesis y libros para construir las teorías como soporte.

Instrumento.

Cuestionario

Nos permitió plantear las preguntas y aplicarlo a los colaboradores para obtener la información.

Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información se empleará el análisis de la ~~úria~~ estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

Se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk, el cual permitirá conocer el estadístico de prueba de hipótesis que se utilizará.

El software a emplear será el Statical Package for the Social Sciences –SPSS v. Los resultados serán presentados en tablas y figuras.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validación de los instrumentos

Tabla N° 1

Validación de los instrumentos del desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.

EXPERTOS	VALIDEZ
Lic. Adm. Reyes Ulfe, Juan Carlos	96,00%
Lic. Adm. Huarcaya Godoy, Madison	96.30%
Total	96.15%

El resultado de 96.15%, permitió determinar que el instrumento tiene una buena validez y se aplicó para obtener datos óptimos.

Confiabilidad del instrumento

Los resultados de la confiabilidad se muestran en la siguiente tabla:

Tabla N° 2

Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,802	,808	16

Se obtuvo una confiabilidad de ,082, por lo que se puede argumentar que el instrumento tiene una confiabilidad ala y se aplicó en la obtención de la información.

CAPITULO III

Resultados

Análisis de datos.

Estadísticos descriptivos.

Resultados de cuestionario aplicado a los colaboradores

Tabla N° 3

Los colaboradores muestran lealtad con sus jefes inmediatos superiores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	30
Casi nunca	9	18
Algunas veces	12	24
Casi siempre	10	20
Siempre	4	8
Total	50	100,0

Interpretación

En la tabla N° 3, se percibe que el 30% del total de colaboradores afirman que nunca muestran lealtad con sus jefes inmediatos, el 24% del total de colaboradores afirman que algunas veces muestran lealtad con sus jefes inmediatos, el 20% del total de colaboradores afirman que casi siempre muestran lealtad con sus jefes inmediatos, el 18% del total de colaboradores afirman que casi nunca muestran lealtad con sus jefes inmediatos, el 8% del total de colaboradores afirman que siempre muestran lealtad con sus jefes inmediatos.

Tabla N° 4

Los colaboradores son leales a sus principios y acciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	26
Casi nunca	10	20
Algunas veces	14	28
Casi siempre	8	16
Siempre	5	10
Total	50	100,0

Interpretación

En la tabla N° 4, se percibe que el 28% del total de colaboradores afirman que algunas veces son leales a sus principios y acciones, el 26% del total de colaboradores afirman que nunca son leales a sus principios y acciones, el 20% del total de colaboradores

afirman que casi nunca son leales a sus principios y acciones, el 16% del total de colaboradores afirman que casi siempre son leales a sus principios y acciones, el 10% del total de colaboradores afirman que siempre son leales a sus principios y acciones.

Tabla N° 5

La municipalidad fomenta oportunidades para el crecimiento del personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	32
Casi nunca	13	26
Algunas veces	12	24
Casi siempre	7	14
Siempre	2	4
Total	50	100,0

Interpretación

En la tabla N° 5, se percibe que el 32% del total de colaboradores afirman que la municipalidad nunca fomenta oportunidades para el crecimiento del personal, el 26% del total de colaboradores afirman que la municipalidad casi nunca fomenta oportunidades para el crecimiento del personal, el 24% del total de colaboradores afirman que la municipalidad algunas veces fomenta oportunidades para el crecimiento del personal, el 14% del total de colaboradores afirman que la municipalidad casi siempre fomenta oportunidades para el crecimiento del personal, el 4% del total de colaboradores afirman que la municipalidad siempre fomenta oportunidades para el crecimiento del personal.

Tabla N°6

La municipalidad promueve los asensos en los puestos al personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	28
Casi nunca	11	22
Algunas veces	10	20
Casi siempre	9	18
Siempre	6	12
Total	50	100,0

Interpretación

En la tabla N° 6, se percibe que el 28% del total de colaboradores afirman que la municipalidad nunca promueve los asensos en los puestos al personal, el 22% del total de colaboradores afirman que la municipalidad nunca promueve los asensos en los puestos al personal, el 20% del total de colaboradores afirman que la municipalidad algunas veces promueve los asensos en los puestos al personal, el 18% del total de colaboradores afirman que la municipalidad casi siempre promueve los asensos en los puestos al personal, el 12% del total de colaboradores afirman que la municipalidad siempre promueve los asensos en los puestos al personal.

Tabla N° 7

Se designa las tareas al personal de acuerdo a sus capacidades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	18
Casi nunca	10	20
Algunas veces	13	26
Casi siempre	11	22
Siempre	7	14
Total	50	100,0

Interpretación

En la tabla N° 7, se percibe que el 26% del total de colaboradores afirman que la municipalidad algunas veces designa las tareas al personal de acuerdo a sus capacidades, el 22% del total de colaboradores afirman que la municipalidad casi siempre designa las tareas al personal de acuerdo a sus capacidades, el 20% del total de colaboradores afirman que la municipalidad casi nunca designa las tareas al personal de acuerdo a sus capacidades, el 18% del total de colaboradores afirman que la municipalidad nunca designa las tareas al personal de acuerdo a sus capacidades, el 14% del total de colaboradores afirman que la municipalidad siempre designa las tareas al personal de acuerdo a sus capacidades.

Tabla N° 8

Se fortalece las capacidades del personal a través de las capacitaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	20
Casi nunca	9	18
Algunas veces	11	22
Casi siempre	15	30
Siempre	5	10
Total	50	100,0

Interpretación

En la tabla N° 8, se percibe que el 30% del total de colaboradores afirman que casi siempre se fortalece las capacidades del personal a través de las capacitaciones, el 22% del total de colaboradores afirman que algunas veces se fortalece las capacidades del personal a través de las capacitaciones, el 20% del total de colaboradores afirman que nunca se fortalece las capacidades del personal a través de las capacitaciones, el 18% del total de colaboradores afirman que casi nunca se fortalece las capacidades del personal a través de las capacitaciones, el 10% del total de colaboradores afirman que siempre se fortalece las capacidades del personal a través de las capacitaciones.

Tabla N° 9

El personal cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	22
Casi nunca	8	16
Algunas veces	9	18
Casi siempre	12	24
Siempre	10	20
Total	50	100,0

Interpretación

En la tabla N° 9, se percibe que el 24% del total de colaboradores afirman que el personal casi siempre cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones, el 22% del total de colaboradores afirman que el personal nunca cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones, el 20% del total de colaboradores afirman que el personal siempre cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones, el 18% del total de colaboradores afirman

que el personal algunas veces cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones, el 16% del total de colaboradores afirman que el personal casi nunca cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones.

Tabla N° 10

La competencia es valorada al momento de designar al personal en un puesto

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	24
Casi nunca	10	20
Algunas veces	9	18
Casi siempre	11	22
Siempre	8	16
Total	50	100,0

Interpretación

En la tabla N° 10, se percibe que el 24% del total de colaboradores afirman que el personal nunca valora las competencias al momento de designar al personal en un puesto, el 22% del total de colaboradores afirman que el personal casi siempre valora las competencias al momento de designar al personal en un puesto, el 20% del total de colaboradores afirman que el personal casi nunca valora las competencias al momento de designar al personal en un puesto, el 18% del total de colaboradores afirman que el personal algunas veces valora las competencias al momento de designar al personal en un puesto, el 16% del total de colaboradores afirman que el personal siempre valora las competencias al momento de designar al personal en un puesto.

Tabla N° 11

El personal tiene la predisposición para desempeñar sus funciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	34
Casi nunca	12	24
Algunas veces	11	22
Casi siempre	6	12
Siempre	4	8
Total	50	100,0

Interpretación

En la tabla N° 11, se percibe que el 34% del total de colaboradores afirman que el personal nunca tiene predisposición para desempeñar sus funciones, el 24% del total de colaboradores afirman que el personal casi nunca tiene predisposición para desempeñar sus funciones, el 22% del total de colaboradores afirman que el personal algunas veces tiene predisposición para desempeñar sus funciones, el 12% del total de colaboradores afirman que el personal casi siempre tiene predisposición para desempeñar sus funciones, el 8% del total de colaboradores afirman que el personal siempre tiene predisposición para desempeñar sus funciones.

Tabla N° 12

El personal esta adecuadamente seleccionado para ocupar el puesto en la municipalidad.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	36
Casi nunca	16	32
Algunas veces	8	16
Casi siempre	7	14
Siempre	1	2
Total	50	100,0

Interpretación

En la tabla N° 12, se percibe que el 36% del total de colaboradores afirman que el personal nunca esta adecuadamente seleccionado para ocupar el puesto en la municipalidad, el 32% del total de colaboradores afirman que el personal casi nunca esta adecuadamente seleccionado para ocupar el puesto en la municipalidad, el 16% del total de colaboradores afirman que el personal algunas veces esta adecuadamente seleccionado para ocupar el puesto en la municipalidad, el 14% del total de colaboradores afirman que el personal casi siempre esta adecuadamente seleccionado para ocupar el puesto en la municipalidad, el 2% del total de colaboradores afirman que el personal siempre esta adecuadamente seleccionado para ocupar el puesto en la municipalidad.

Tabla N° 13

El personal tiene actitudes y disponibilidad para desempeñar sus actividades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	36
Casi nunca	15	30
Algunas veces	9	18
Casi siempre	5	10
Siempre	3	6
Total	50	100,0

En la tabla N° 13, se percibe que el 36% del total de colaboradores afirman que el personal nunca tiene actitudes y disponibilidad para desempeñar sus actividades, el 30% del total de colaboradores afirman que casi nunca el personal tiene actitudes y disponibilidad para desempeñar sus actividades, el 18% del total de colaboradores afirman que el personal algunas veces tiene actitudes y disponibilidad para desempeñar sus actividades, el 10% del total de colaboradores afirman que casi siempre el personal tiene actitudes y disponibilidad para desempeñar sus actividades, el 6% del total de colaboradores afirman que siempre el personal tiene actitudes y disponibilidad para desempeñar sus actividades.

Tabla N° 14

El personal se comunica de manera asertiva con sus compañeros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	26
Casi nunca	11	22
Algunas veces	6	12
Casi siempre	12	24
Siempre	8	16
Total	50	100,0

En la tabla N° 14, se percibe que el 26% del total de colaboradores afirman que el personal nunca se comunica de manera asertiva con sus compañeros, el 24% del total de colaboradores afirman que el personal casi siempre se comunica de manera asertiva con sus compañeros, el 22% del total de colaboradores afirman que el personal casi nunca se comunica de manera asertiva con sus compañeros, el 16% del total de colaboradores afirman que el personal siempre se comunica de manera asertiva con

sus compañeros, el 12% del total de colaboradores afirman que el personal algunas veces se comunica de manera asertiva con sus compañeros.

Tabla N° 15

Los trabajadores desarrollan sus actividades utilizando de manera óptima sus recursos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	20
Casi nunca	13	26
Algunas veces	9	18
Casi siempre	11	22
Siempre	7	14
Total	50	100,0

En la tabla N° 15, se percibe que el 26% del total de colaboradores afirman que el personal casi nunca desarrolla sus actividades utilizando de manera óptima sus recursos, el 22% del total de colaboradores afirman que el personal casi siempre desarrolla sus actividades utilizando de manera óptima sus recursos, el 20% del total de colaboradores afirman que el personal nunca desarrolla sus actividades utilizando de manera óptima sus recursos, el 18% del total de colaboradores afirman que el personal algunas veces desarrolla sus actividades utilizando de manera óptima sus recursos, el 14% del total de colaboradores afirman que el personal siempre desarrolla sus actividades utilizando de manera óptima sus recursos.

Tabla N° 16

Los trabajadores desarrollan sus actividades en el tiempo que tienen establecidos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	14
Casi nunca	10	20
Algunas veces	8	16
Casi siempre	13	26
Siempre	12	24
Total	50	100,0

En la tabla N° 16, se percibe que el 26% del total de colaboradores afirman que el personal casi siempre desarrolla sus actividades en el tiempo que tienen establecidos, el 24% del total de colaboradores afirman que el personal siempre desarrolla sus actividades en el tiempo que tienen establecidos, el 20% del total de colaboradores

afirman que el personal casi nunca desarrolla sus actividades en el tiempo que tienen establecidos, el 16% del total de colaboradores afirman que el personal algunas veces desarrolla sus actividades en el tiempo que tienen establecidos, el 14% del total de colaboradores afirman que el personal nunca desarrolla sus actividades en el tiempo que tienen establecidos.

Tabla N° 17

Los trabajadores desarrollan sus actividades con responsabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	22
Casi nunca	13	26
Algunas veces	14	28
Casi siempre	8	16
Siempre	4	8
Total	50	100,0

En la tabla N° 17, se percibe que el 28% del total de colaboradores afirman que el personal algunas veces desarrolla sus actividades con responsabilidad, el 26% del total de colaboradores afirman que el personal casi nunca desarrolla sus actividades con responsabilidad, el 22% del total de colaboradores afirman que el personal nunca desarrolla sus actividades con responsabilidad, el 16% del total de colaboradores afirman que el personal casi siempre desarrolla sus actividades con responsabilidad, el 8% del total de colaboradores afirman que el personal siempre desarrolla sus actividades con responsabilidad.

Tabla N° 18

Se comparte la responsabilidad entre jefes y colaboradores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	18
Casi nunca	11	22
Algunas veces	7	14
Casi siempre	13	26
Siempre	10	20
Total	50	100,0

En la tabla N° 18, se percibe que el 26% del total de colaboradores afirman que casi siempre se comparte la responsabilidad entre jefes y colaboradores, el 22% del total

de colaboradores afirman que casi nunca se comparte la responsabilidad entre jefes y colaboradores, el 20% del total de colaboradores afirman que siempre se comparte la responsabilidad entre jefes y colaboradores, el 18% del total de colaboradores afirman que nunca se comparte la responsabilidad entre jefes y colaboradores, el 14% del total de colaboradores afirman que algunas veces se comparte la responsabilidad entre jefes y colaboradores.

Variable: Desempeño laboral.

Tabla N° 19

Desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje valido
Excelente	5	10.0
Bueno	10	20.0
Regular	15	30.0
Malo	12	24.0
Pésimo	8	16.0
TOTAL	50	100%

Interpretación.

En la tabla 19, se observa que el 20.0% del total perciben que existe un buen desempeño laboral, el 10% del total perciben que el nivel de desempeño laboral es excelente, el 30% del total perciben que el nivel de desempeño laboral es regular, el 24% del total de investigados perciben que el nivel de desempeño laboral es malo, y finalmente el 16% del total de investigados percibe que el nivel de desempeño laboral es pésimo.

Desarrollo de personal

Tabla N° 20

Nivel de desarrollo de personal en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje valido
Excelente	8	16.0
Bueno	10	20.0
Regular	8	16.0
Malo	13	26.0
Pésimo	11	22.0
TOTAL	50	100%

Interpretación

En la tabla 20, el 20% del total de investigados responde que el desarrollo de personal es del nivel bueno, el 16% del total de investigados responde que el nivel de desarrollo de personal es del nivel excelente, el 16% del total de investigados responde que el nivel de desarrollo de personal es del nivel regular, el 26% del total de investigados percibe que el nivel de desarrollo de personal es malo, y el 22% del total de investigados percibió que el nivel de desarrollo de personal es pésimo.

Competencias

Tabla N° 21

Nivel de competencias de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje valido
Excelente	4	8.0
Bueno	7	14.0
Regular	13	26.0
Malo	14	28.0
Pésimo	12	24.0
TOTAL	50	100%

Interpretación

En la tabla 05, se percibe que el 28% del total de investigados opina que el nivel de competencias es del nivel bueno, el 24% del total de investigados opina que el nivel de competencias es del nivel excelente, el 26% del total de investigados opina que el nivel de competencias es del nivel regular, el 14% del total de investigados opina que el nivel de competencias es del nivel malo, y finalmente el 8% del total de investigados opina que el nivel de competencias es del nivel pésimo.

Rendimiento

Tabla N° 22

Nivel de rendimiento de los colaboradores de la municipalidad de Pativilca, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje valido
Excelente	15	30.0
Bueno	16	32.0
Regular	10	20.0
Malo	6	12.0
Pésimo	3	6.0
TOTAL	50	100%

Interpretación

En la tabla 22, nos muestra que el 32% del total de investigados opinan que el nivel de rendimiento de los colaboradores es bueno, el 30% del total de investigados opinan que el nivel de rendimiento de los colaboradores es excelente, el 20% del total de investigados opinan que el nivel de rendimiento es regular, el 12% del total de investigados opina que el nivel de rendimiento es malo y finalmente el 6% del total de investigados opinan que el nivel de rendimiento de los colaboradores es pésimo.

CAPITULO IV

Análisis y discusión

1. Los resultados que se obtuvieron del desarrollo del personal, se determinaron en la tabla 3, en la cual el 8% del total de colaboradores afirman que siempre muestran lealtad con sus jefes inmediatos, en la tabla 4, el 10% del total de colaboradores afirman que siempre son leales a sus principios y acciones, de igual manera en la tabla 5, el 4% del total de colaboradores afirman que la municipalidad siempre fomenta oportunidades para el crecimiento del personal; que incluso siempre promueven los ascensos en los puestos de acuerdo a lo señalado por el 12% de los trabajadores los resultados se muestran en la tabla 6, esto se debe a que en la municipalidad siempre se asignan las tareas al personal de acuerdo a sus capacidades, de acuerdo a lo establecido por el 14% de los colaboradores en la tabla 7, y en la tabla 8 el 10% opina que siempre se fortalece las capacidades del personal a través de las capacitaciones; esto apoya Fuentes y Cordón (2010) quienes mencionan que el desarrollo del personal tiene que ver con el propósito de crecimiento y mejorar las habilidades, capacidades de los trabajadores, del mismo modo debe facilitar las herramientas necesarias y del mismo modo las motivaciones de los colaboradores.

Se puede deducir que en la municipalidad de Pativilca no se está fomentando el desarrollo de personal dado que muy pocos colaboradores perciben que existen oportunidades y se fomenta las capacidades factores importantes para lograr el éxito de toda organización, asimismo **Figuroa, A. E** (2018), concluyo que existe un buen desenvolvimiento del personal, en el lugar donde desempeñan sus actividades, la organización como esta implementada, las relaciones interpersonales en todos los niveles de la organización son factores que permiten que los colaboradores se desenvuelvan de manera adecuada y optima logrando un desempeño eficiente de sus funciones.

2. Los resultados que se obtuvieron de las competencias del personal, se determinaron en la tabla 9, el 16% del total de colaboradores afirman que el personal casi nunca cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones; en la tabla 10, el 16% del total de colaboradores afirman que el personal siempre valora las competencias al momento de designar al personal

en un puesto; de igual manera en la tabla 11, el 8% del total de colaboradores afirman que el personal siempre tiene predisposición para desempeñar sus funciones; que incluso siempre el personal esta adecuadamente seleccionado para ocupar el puesto en la municipalidad de acuerdo a lo señalado por el 36% de los trabajadores los resultados se muestran en la tabla 12, esto se debe a que en la municipalidad el personal siempre tiene actitudes y disponibilidad para desempeñar sus actividades, de acuerdo a lo establecido por el 6% de los colaboradores en la tabla 13, y en la tabla 14 el 16% opina que el personal siempre afirman se comunica de manera asertiva con sus compañeros; esto apoya Dessler, G (2009) quien afirma que son aspectos fundamentales que debe desarrollar una persona en la cual se involucra sus conocimientos sus destrezas que posibiliten incrementar su conocimiento en veneficio de la institución o de las empresas.

Se puede deducir que en la municipalidad de Pativilca no se está fomentando las competencias en el personal esto se debe a que no existe personal con conocimientos, destrezas y actitudes adecuadas para que puedan desempeñar un puesto específico, lo que perjudica el logro de metas y objetivos de la institución, asimismo **Lucas, J. A** (2018) concluyo que se requiere fortalece la evaluación de 360° que permita ejecutar los objetivos, sistemáticamente y de manera organizada, la cual genere resultados de cada evaluación, elaborar políticas institucionales de personales que contribuyan en el desarrollo del talento humano, considerando competencias específicas y conductuales del perfil del puesto.

3. Los resultados que se obtuvieron del rendimiento del personal, se determinaron en la tabla 15, el 14% del total de colaboradores afirman que el personal siempre desarrolla sus actividades utilizando de manera óptima sus recursos; en la tabla 16, el 24% del total de colaboradores afirman que el personal siempre desarrolla sus actividades en el tiempo que tienen establecidos; de igual manera en la tabla 17, el 8% del total de colaboradores afirman que el personal siempre desarrolla sus actividades con responsabilidad; que incluso siempre se comparte la responsabilidad entre

jefes y colaboradores por el 20% de los trabajadores los resultados se muestran en la tabla 18; esto apoya Koontz, Weihrich & Cannice (2008) menciona que las empresas deben entender que el rendimiento de manera efectiva de los colaboradores asegura el éxito cumplir sus anhelos como organización el cual es medido por las utilidades que se generan en un determinado tiempo.

Se puede deducir que en la municipalidad de Pativilca no se está fomentando de manera adecuada el rendimiento de los trabajadores esto se debería porque no les están empoderando, no administran adecuadamente los recursos y no les designan las responsabilidades para que desempeñen una actividad en sus puestos o áreas de trabajo, asimismo **Iturralde, J. I** (2011) concluyo que el ambiente laboral es bueno, los colaboradores no conocen cuales son las notas obtenidas por el rendimiento o el desenvolvimiento en su trabajo, esto complica aún más la situación porque no se identifican cuáles son las técnicas utilizadas para identificar el rendimiento de los colaboradores.

4. Los resultados que se obtuvieron del desempeño laboral del personal, se determinaron en la tabla 20, el 16% del total de colaboradores afirman que **existe un excelente desarrollo de personal**; en la tabla 21, el 8% del total de colaboradores afirman que el nivel de competencias es del nivel excelente; en la tabla 22, el 30% del total de colaboradores afirman que el nivel de rendimiento es del nivel excelente, y finalmente se percibe que para el 10% del total de colaboradores el desempeño laboral en la municipalidad de Pativilca es excelente; estos resultados coinciden con Dessler (2009) explica que permite que se mida de manera objetiva si el colaborador cuenta con conocimientos y se les está capacitando, permitiendo se evalúe y se haga la retroalimentación con la finalidad de fomentar el uso óptimo de los recursos en el desempeño con sus trabajadores, permitiendo que la empresa pueda cumplir sus metas propuestas.

Se puede deducir que en la municipalidad de Pativilca no se está desarrollando de manera óptima el desempeño laboral de los colaboradores esto no le permite desarrollar sus actividades que permita lograr sus objetivos de la municipalidad

brindándole un buen servicio en beneficio de los usuarios y la comunicad en general, asimismo **Werther y Davis** (2008) explica la importancia que para conocer el desenvolvimiento de los trabajadores se debe conocer el desempeño de los mismos, con el cual se podrá ver con datos reales cuanto es su contribución con la organización, esto permite el desarrollo de desempeño, la capacidad para tomar decisiones y conocer las necesidades de capacitación.

CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

1. Existe un deficiente desarrollo de personal, esto se debe a que no es frecuente la lealtad de los trabajadores con sus jefes, no se fomentan con frecuencia las oportunidades de crecimiento, lo asensos en los puestos, y no hay una adecuada designación de las tareas al personal de acuerdo a sus capacidades, no se está programando con frecuencia las capacitaciones del personal en la municipalidad distrital de Pativilca.
2. Existe un deficiente competencias de personal, esto se debe a que el personal no cuenta con los conocimientos adecuados para desempeñar sus funciones, no tienen la rigurosidad para valorar las competencias al momento de designar al personal en un puesto, la mayoría del personal no se encuentra predispuesto para desempeñar sus funciones, esto se debería a que no se selecciona de manera adecuada al personal, y repercute de manera negativa en las actitudes y disponibilidad para desempeñar sus actividades y no existe una comunicación asertiva entre el personal de la municipalidad distrital de Pativilca.
3. Existe un deficiente rendimiento del personal, esto se debe a que el personal no siempre desarrolla sus actividades utilizando de manera óptima sus recursos, no siempre cumple con desarrollar sus actividades en el tiempo establecido, y que no siempre desarrolla sus actividades con responsabilidad, y que siempre desarrollan sus actividades sin asumir responsabilidades en la municipalidad distrital de Pativilca.
4. Existe un deficiente desempeño laboral, esto se debe a que se está dando con frecuencia el desarrollo de personal, no se fomenta de manera permanente las competencias en el personal, no se pone énfasis en el rendimiento de manera continua del personal en la municipalidad distrital de Pativilca.

5.2. Recomendaciones:

1. Se debe fomentar el desarrollo del personal, a través de internalizar la lealtad de los trabajadores con los jefes, fomentar el crecimiento de los colaboradores desarrollando capacitaciones de acuerdo al perfil de los puestos, designar tareas de acuerdo a sus capacidades y habilidades, establecer políticas de asensos claras, que sean meritocráticas y participativas para todo el personal.
2. Se debe poner énfasis en la competencia del personal, predisponer al personal para que desempeñe sus actividades esto se puede lograr a través de los incentivos salariales y no salariales que se puede aplicar para que desempeñen cada puesto, fomentar la comunicación asertiva en todos los niveles de la estructura orgánica de la municipalidad, esto permitirá un desempeño eficiente de sus tareas del personal y un buen servicio a la comunidad.
3. Se debe realizar acciones que permitan mejorar el rendimiento del personal, fomentando el uso óptimo de los recursos, establecer adecuadamente los tiempos y socializar con el personal y lograr que se cumplan, empoderar al personal para que desarrollen sus actividades con responsabilidad, capacidad para que tomen decisiones. Estas acciones permitirán el desarrollo eficiente de sus funciones al personal.
4. Lograr mejorar el desempeño del personal a través del desarrollo de las personas, las competencias de las personas, el rendimiento esto permitirá el desarrollo eficiente de los colaboradores y una mayor satisfacción del usuario y de la comunidad.

CAPITULO VI

Agradecimiento

AGRADECIMIENTO

XX

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Libros

Armas, Y. M., Llanos, M. d., & Traverso, P. A. (2017). *Gestión de talento humano y nuevos esenarios laborales*. (N. A. González , & A. M. Colina, Edits.) Samborondón, Ecuador.

Bolaños, G. (2006). *Educación por medio del movimiento y expresión corporal*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=IvisGiBiafoC&pg=PA193&dq=la+percepcion+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0wdnphNbWAhUBG5AKHeJbCFU4ChDoAQg7MAQ#v=onepage&q=la%20percepcion%20es&f=false>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera edición ed.). (J. Mares, Ed., & P. Mascaró, Trad.) Mexico: McGraw-Hill.

Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Huamanos* (11va Edición ed.). Mexico: Pearson Educación S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=PHHMsYIyh1wC&printsec=frontcover&dq=libro+de+marketing.+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi67_2NwPXpAhW5GbkGHAREBKAQ6wEIMzAB#v=onepage&q=comportamiento%20del%20consumidor&f=false

Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimera ed.). (F. Hernández, Ed., & L. E. Pineda, Trad.) Mexico: Pearson. Obtenido de https://www.academia.edu/13314554/Administracion_de_recursos_humanos_11va_edicion_-_Gary_Dessler

Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (Quinta edición ed.). (G. Dominguez , Ed., L. E. Pineda, & V. Campos, Trads.) Mexico: Pearson.

Ferrando, E. (1864). *Reglas sencillas de cortesia*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9kQ1dLO4xSUC&pg=PA7&dq=la+cortesia+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjG1sOG89XWAhXEjJAKHT5yByQQ6AEIVTAJ#v=onepage&q=la%20cortesia%20es&f=false>

- Filmore, C. (2005). *La palabra reveladora: un diccionario de términos metafísicos*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=_9hbDQAAQBAJ&pg=PT254&dq=voluntad+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1jIaG5NXWAhVFiZAKHUNoBC04ChDoAQgkMAA#v=onepage&q=voluntad%20es&f=false
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (Setima Edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración Contemporánea* (Sexta ed.). (J. Mares, Ed., P. Carril, A. Deras, & R. A. Haas, Trads.) Perú: McGraw Hill.
- Lessem, R. (1992). *Gestión de la cultura corporativa*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=4xdxz4tzAgwC&pg=PA2&dq=definicion+de+cultura&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwif_2jgcnWAhXFJiYKHWIED3EQ6AEISjAH#v=onepage&q=definicion%20de%20cultura&f=false
- Soto, C. (1999). *Saber estar: guía práctica de buenas maneras*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=EVBiVpKTFwC&pg=PA145&dq=la+cortesia+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjG1sOG89XWAhXEjJAKHT5yByQQ6AEIRTAG#v=onepage&q=la%20cortesia%20es&f=false>
- Vargas, J. (2007). *La culturocracia organización en México*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ravJFDoDLOEC&pg=PT116&dq=definicion+de+cultura&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwif2jgcnWAhXFJiYKHWIED3EQ6AEIRDAG#v=onepage&q=definicion%20de%20cultura&f=false>

2. Tesis

- Bobadilla, C. C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de huancayo*. Para otar el grado de Magister en Educación, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Cruz, E., & Huaman, A. A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Mas en la Provincia de Huancavelica - 2015*.

Tesis para optar el título profesional en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TPUNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Figuroa, A. E. (2018). *Clima organizacional t desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo, 2018*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad San Martín de Porras, Lima

- Perú. Obtenido de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3995/rojas_cip.pdf;jsessionid=4406371B8CE53377A161B2336A92AA5C?sequence=1

Fuentes, J., & Reyes, F. (29 de 09 de 2017). Endomarketing: Importancia de una metodología para la elaboración de estrategias comunicacionales y sus beneficios en la mediana y pequeña empresa. *Publicistas Comunicación y Cultura*. Obtenido de <http://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/publicistas/article/download/3159/2870/>

Iturralde, J. I. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda de la Ciudad de ambato en el año, 2010*. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniera en contabilidad y auditoría., Universidad Técnica de ambato. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Kelly, W. (1982). *Psicología de la Educación*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=ECaz9yx8MScC&pg=PA144&dq=voluntad+e+s&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiVqJT_4NXWAhUJiZAKHVoyBvMQ6AEIPDAE#v=onepage&q=voluntad%20es&f=false

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta edición ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 25 de 06 de 2019, de https://www.academia.edu/14948370/Administracion._Una_perspectiva_Global_y_Empresarial-FREELIBROS_ORG

Lavid, J. K., & Vera, W. C. (2017). *Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa Arca Ecuador S.A*. Proyecto de investigación previo a la

obtención del título de Ingeniería Comercial, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1743/1/T-ULVR-1559.pdf?cv=1>

Lucas, J. A. (2018). *Elaboración de un manual de evaluación del desempeño de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE)*. Previo a la obtención del título de ingeniería comercial mención productividad, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/123456789/1490/1/LUCAS%20VALENCIA%20JOSELING%20ANDREINA%20.pdf>

Medina, S. E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, 2017*. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Monferrer, D. (2013). *Administración una perspectiva global* . doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>

Ñaña, C. N. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Primera ed.). (E. Gallardo , & M. A. Córdova , Edits.) Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de <http://repositorio.continental.edu.pe/>

Pastor, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e Hidrocarburos, Lima, 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Pozo, C. M. (2015). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa Carrocera*. Disertación de grado previo a la obtención del título de Psicólogo organizacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato - Ecuador.

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas,

- Andahauylas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ma Edición ed.). Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (DECIMOTERCERA ed.). (B. Gutiérrez, Ed., & J. E. Brito, Trad.) Naucalpan de Juárez, Mexico: Pearson.
- Rubalcaba, L. (2013). *Crisis económica y construcción social*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=C7hM2R7MqMQC&pg=PA71&dq=la+experiencia+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiv6svcr9_WAhXBG5AKHcKpCb04KBD0AQgwMAI#v=onepage&q=la%20experiencia%20es&f=true
- Stassen, K. (2007). *Psicología del desarrollo: Infancia y adolescencia*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=sGB87-HX-HQC&pg=PA410&dq=la+estructura+familiar+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKvfKQo9_WAhXFD5AKHSudAbQ4FBD0AQg4MAQ#v=onepage&q=la%20estructura%20familiar%20es&f=false
- Sulser, R., & Pedroza, J. (2004). *Exportación efectiva: Reglas básicas para el éxito del pequeño y mediano exportador*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xAUmAgalnHAC&pg=PA99&dq=precio+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_osScjMnWAhUC5CYKHWOFQ6AEIPzAF#v=onepage&q=precio%20es&f=false
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador: Espoch. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

Apéndices y anexos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETIVO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
Desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Pativilca – Barranca, 2018.	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Describir el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Conocer el desarrollo de personal en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.</p> <p>Conocer la competencia del personal en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.</p> <p>Conocer el rendimiento del personal en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.</p>	No se planteó hipótesis de estudio por estar implícita en los objetivos.	Desempeño laboral	<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: Descriptivo, no experimental, transversal</p> <p>Población: 50 trabajadores</p> <p>Técnicas:</p> <p>la encuesta, Análisis documental</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE FINANCIAMIENTO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
DESEMPEÑO LABORAL	Werther y Davis (2008) explica la importancia que para conocer el desenvolvimiento de los trabajadores se debe conocer el desempeño de los mismos, con el cual se podrá ver con datos reales cuanto es su contribución con la organización, esto permite el desarrollo de desempeño, la capacidad para tomar decisiones y conocer las necesidades de capacitación.	A través de la escala de 16 ítems se demostrará determinar el nivel de desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018, la cual será medido por las dimensiones desarrollo personal, competencias y rendimientos.	Desarrollo personal	Lealtad	Los colaboradores muestran lealtad con sus jefes inmediatos
					Los colaboradores son leales a sus principios y acciones
				Oportunidades	La municipalidad fomenta oportunidades para su crecimiento personal
					La municipalidad promueve los ascensos de puestos al personal.
				Capacidades	Se designa las tareas al personal de acuerdo a sus capacidades
					Se fortalece las capacidades del personal a través de las capacitaciones
			Competencias	Conocimientos	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones
					Es valorada las competencias al momento de designar al personal en un puesto
				Destrezas	El personal tiene la predisposición para desempeñar sus funciones
					El personal esta adecuadamente seleccionado para ocupar el puesto en la municipalidad
				Actitud	El personal tiene actitudes y disponibilidad para desempeñar sus actividades
					El personal se comunica de manera asertiva con sus compañeros
			Rendimiento	Efectividad	Los trabajadores desarrollan sus actividades utilizando de manera óptima sus recursos.
					Los trabajadores desarrollan sus actividades en el tiempo que tienen establecidos.
Responsabilidad	Los trabajadores desarrollan sus actividades con responsabilidad.				
	Se comparte la responsabilidad entre jefes y colaboradores.				

Cuestionario de desempeño laboral

Seria de suma importancia para nosotros contar con su participación para obtener información acerca del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pativilca, 2018.

Instrucciones:

Se le solicita marcar con una X en el casillero de acuerdo a su criterio.

Calificación

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones e indicadores	1	2	3	4	5
	Desarrollo personal					
1	Los colaboradores muestran lealtad con sus jefes inmediatos					
2	Los colaboradores son leales a sus principios y acciones					
3	La municipalidad fomenta oportunidades para su crecimiento personal					
4	La municipalidad promueve los ascensos de puestos al personal					
5	Se designa las tareas al personal de acuerdo a sus capacidades					
6	Se fortalece las capacidades del personal a través de las capacitaciones					
	Competencias					
7	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones					
8	Es valorada las competencias al momento de designar al personal en un puesto					
9	El personal tiene la predisposición para desempeñar sus funciones					
10	El personal esta adecuadamente seleccionado para ocupar el puesto en la municipalidad					
11	El personal tiene actitudes y disponibilidad para desempeñar sus actividades					

12	El personal se comunica de manera asertiva con sus compañeros					
	Rendimiento					
13	Los trabajadores desarrollan sus actividades utilizando de manera óptima sus recursos.					
14	Los trabajadores desarrollan sus actividades en el tiempo que tienen establecidos.					
15	Los trabajadores desarrollan sus actividades con responsabilidad.					
16	Se comparte la responsabilidad entre jefes y colaboradores.					