



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**FACTORES INDIVIDUALES RELACIONADOS AL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE CHOTA - 2016.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br. LUZ GUISELA BUSTAMANTE LÓPEZ**

**ASESOR**

**Mg. JUAN MANUEL ANTON PEREZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO-DESEMPEÑO LABORAL**

**CHOTA – PERU**

**2017**

## **PÁGINA DEL JURADO**

**Dr. CPC HUGO E. HUIMAN TARRILLO**

**Presidente**

**Dr. CARLOS CHERRE ANTÓN**

**Secretario**

**Mg. JUAN MANUEL ANTON PEREZ**

**Vocal**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Luz Guisela Bustamante López egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) en Gestión Pública, realizado en la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 42333944.

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: FACTORES INDIVIDUALES RELACIONADOS AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA – 2016. La misma que presento para optar el grado de: Magister
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chota, 27 de febrero de 2017.



Firma

Nombres y apellidos: Luz Guisela Bustamante López

DNI: 42333944

## **DEDICATORIA**

**A MI QUERIDO HIJO: DIEGO**, el cual día a día ilumina mi vida, es mi fuente de energía y me motiva para superarme profesionalmente.

**A MI ESPOSO JORGE**, por estar siempre a mi lado apoyándome en cada decisión que doy y respaldándome en todo; A mis padres Flavio y Luz por su apoyo incondicional que me brindan siempre.

**GUISELA**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por todas las bendiciones que me das siempre y haberme permitido concretar mi objetivo trazado.

A mi madre quien me ha apoyado todo este tiempo y ha sido mi soporte para poder culminar la maestría, sin ella no hubiese sido posible alcanzar este sueño anhelado.

Al asesor de la tesis Ms.C Juan Manuel Antón Pérez, por su apoyo, colaboración, paciencia; quien cumplió un papel preponderante en el desarrollo del trabajo de investigación.

**GUISELA**

## PRESENTACIÓN

### **Señores Miembros del Jurado:**

Según el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, someto a vuestra consideración la evaluación de la tesis titulada: Factores individuales relacionados al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota - 2016, con la que espero obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

El motivo principal que me impulsó a realizar este trabajo de investigación fue obtener una enfoque de cómo los trabajadores de la Municipalidad se desempeñan laboralmente y en base a ello contribuir a mejorar la conciencia laboral de los mismos.

“El presente trabajo de investigación es de tipo Transversal – Correlacional – Prospectiva, con diseño no experimental, puesto que no hubo manipulación de variables sino que las observaciones a las variables fueron en su forma natural”.

Dispuesta a aceptar su dictamen respecto a la ejecución del presente trabajo de investigación, espero se reconozca los aportes hechos en el mismo y asumo con humildad las correcciones y observaciones que estiman por conveniente.

Guisela

## ÍNDICE

Caratula	i
Hoja del Jurado	li
Declaración Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen.	x
Abstract.	xi
Introducción.	xii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del Problema	15
1.2. Justificación	17
1.3. Antecedentes	18
1.4. Objetivos	22
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Meritocracia en el servicio público	25
2.2 Teorías de la Motivación	28
2.2.1 Teoría Motivacional De Herzberg Ó Teoría De Los Dos Factores	28
2.2.2 Teoría de las necesidades sobre la motivación de mcclelland	29
2.2.3 Teoría de las Expectativas de Victor Vroom	30
2.2.4 Teoría de las expectativas de Porter y Lawler	31
2.3 Desempeño laboral del servidor público	33
2.3.1 Dimensiones del desempeño laboral	33
2.3.1.1 Planeamiento y organización	33
2.3.1.2 Orientación al logro de metas	33
2.3.1.3 Toma de decisiones	34
2.3.1.4 Relaciones interpersonales	34
2.3.1.5 Comunicación	34

2.3.1.6 Calidad en el servicio y atención	34
2.3.1.7 Calidad de funciones profesionales	34
2.4 Factores individuales	34
2.4.1 Factores Biológicos	35
Edad	35
Género	35
2.4.2 Factores sociales	35
Estado Civil	35
2.4.3 Factores laborales	36
Situación Laboral	36
Tiempo de Servicio	36
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo de investigación	38
3.2. Diseño o trayectoria metodológica	38
3.3 Hipótesis	39
3.4 Variables	39
3.5 Operacionalización de variables	41
3.6 Población , Muestra y Muestreo	43
3.7 Método de investigación	44
3.8 Técnicas y Procedimientos de Recolección de Datos	44
3.9 Métodos de Análisis de datos	45
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de resultados	47
4.2 Discusión de resultados	67
4.3 Conclusiones	73
4.4 Recomendaciones	73
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	74
<b>ANEXOS</b>	79
Anexo N°1: Encuesta de factores individuales	80



Anexo N° 2: Encuesta de evaluación del desempeño laboral	81
Anexo N° 3: Ficha Técnica	85
Anexo N° 4: Validación de los Instrumentos	89
Anexo N° 5: Solicita autorización para aplicación de proyecto	92
Anexo N° 6: Respuesta a solicitud para aplicación de proyecto	93
Anexo N° 7: Constancia de aplicación	94
Anexo N° 8: Evidencias fotográficas	95

## RESÚMEN

El presente trabajo de Investigación titulado Factores individuales relacionados al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota - 2016, cuyo objetivo central es relacionar los factores individuales con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2016.

El mismo que se ejecutó teniendo en cuenta los tres objetivos específicos. El estudio tuvo como muestra a 127 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, el mismo que utilizó el tipo de investigación Transversal – Correlacional estuvo orientado a determinar la relación de los factores individuales con el desempeño laboral. Los datos se recogieron a través de la aplicación de la encuesta de evaluación del desempeño laboral, para medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota.; y fueron procesados a través de la estadística descriptiva e inferencial en los programas estadísticos SPSS, EXCEL. Los resultados obtenidos mostraron tres niveles de desempeño laboral: En cuanto al desempeño laboral alto; se ubican el 14.2% de los trabajadores. En el nivel de desempeño laboral medio; un 65.4% y en el nivel de Desempeño laboral bajo; se encuentran un 20.5% de los trabajadores. Y al hacer la correlación de los factores individuales con el desempeño laboral se determinó que el género, estado civil y tiempo de servicios no se relacionaron con el desempeño laboral. En cambio la edad y condición laboral, se relacionaron con el desempeño laboral.

**Palabras claves:** Factores individuales, desempeño laboral.

## ABSTRAC

The present research work entitled Individual factors related to the labor performance of the workers of the Provincial Municipality of Chota - 2016, whose central objective is to relate the individual factors to the labor performance of the workers of the Provincial Municipality of Chota, 2016.

The same was implemented taking into account the three specific objectives. The study sampled 127 workers from the Provincial Municipality of Chota, the same one that used the Transversal - Correlational research type was oriented to determine the relationship of the individual factors with the work performance. The data were collected through the application of the labor performance evaluation survey, to measure the level of labor performance of the workers of the Provincial Municipality of Chota. And were processed through the descriptive and inferential statistics in the statistical programs SPSS, EXCEL. The results obtained showed three levels of work performance: In terms of high work performance; Are located 14.2% of the workers. At the level of average work performance; 65.4% and in the level of Low labor performance; Are 20.5% of workers. And when correlating individual factors with work performance, it was determined that gender, marital status and service time were not related to job performance. On the other hand, the age and working conditions were related to the work performance.

Keywords: individual factors, job performance.