



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores sociodemográficos, organizacionales y  
motivacionales asociados al desempeño laboral de los  
trabajadores de la Municipalidad Provincial de  
Huaylas – Caraz – 2016.**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. AMADO ONCOY, Magaly Vanesa

**ASESOR:**

Dr. HORNA CLAVO, Edilberto

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Talento Humano

**PERÚ – 2018**

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. RAZA URBINA, Segundo Rodolfo**

**Presidente**

---

**Dr. MORALES SALAZAR, Pedro Otoniel**

**Secretario**

---

**Dr. HORNA CLAVO, Edilberto**

**Vocal**

### **DEDICATORIA**

A mis padres y hermano quienes fueron mi gran fortaleza para cumplir mis logros, a Dios quien agradezco por darme salud, felicidad y sabiduría y guiarme para cumplir mi objetivo.

### **AGRADECIMIENTO**

A la Municipalidad Provincial de Huaylas- Caraz por autorizar la ejecución de mi tesis titulada Factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016. A los servidores públicos por su colaboración para el cumplimiento del trabajo de investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Magaly Vanesa Amado Oncoy, estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI. 47791441, con la tesis titulada “**Factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

1) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

2) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente.

Para obtener algún grado académico previo o título profesional.

3) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Trujillo 13 Enero del 2018



---

Magaly Vanesa Amado Oncoy.

DNI: 47791441

## PRESENTACIÓN

Miembros del Jurado presento la siguiente tesis titulada “**Factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016**”. Con el objetivo de determinar los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral en la entidad pública donde se realizó la investigación por ser de importancia para poder conocer cómo se vienen desempeñando los servidores públicos en su centro de trabajo.

Señores miembros del jurado la tesis se realizó para cumplir con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo y lograr obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

## ÍNDICE

<b>Caratula</b> .....	<b>i</b>
<b>página del jurado</b> .....	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de autenticidad</b> .....	<b>v</b>
<b>Presentación</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice</b> .....	<b>vii</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>viii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	28
1.4 Formulación del problema.....	37
1.5 Justificación del estudio.....	37
1.6 Hipótesis.....	38
1.7 Objetivo.....	38
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación.....	39
2.2 Variables, operacionalización.....	40
2.3 Población y muestra.....	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	45
2.5 Métodos de análisis de datos.....	47
2.6 Aspectos éticos.....	47
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>49</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>66</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>73</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>74</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	
• Anexo N <sup>o</sup> 1 Declaración de consentimiento informado	
• Anexo N <sup>o</sup> 2 Cuestionario	
• Anexo N <sup>o</sup> 3 Matriz de validación de instrumentos	
• Anexo N <sup>o</sup> 4 Confiabilidad del instrumento	
• Anexo N <sup>o</sup> 5 Validez del instrumento	
• Anexo N <sup>o</sup> 6 Autorización de ejecución de la investigación	

## RESUMEN

Se planteó el siguiente problema: ¿Cuáles son los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016; con el objetivo general: determinar los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral de los trabajadores; hipótesis: Los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales están asociados significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas – Caraz – 2016. La investigación es descriptiva, prospectiva correlacional no experimental de tipo transeccional, con una muestra de 81 trabajadores. Se usó como instrumento el cuestionario, la información se procesó mediante el programa SPSS V22. Realizándose la contrastación de la hipótesis mediante la prueba chi cuadrado. Se reporta como resultados los factores sociodemográficos si están asociados al desempeño laboral, el factor que se asocia más fueron el 93,8%; de los trabajadores no realizan trabajos adicionales, en cuanto a los factores organizacionales el que más predominio fue satisfacción laboral el 24,7% de los trabajadores tienen con frecuencia satisfacción laboral y en mención a los factores motivacionales, el que se asoció más fue las relaciones personales el 88,9% de los trabajadores mantienen adecuadas entre ellos. Conclusión Los factores asociados están asociados significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas – Caraz – 2016.

**Palabras claves:** Factores, sociodemográficos, organizacionales, motivacionales, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The following problem was posed: What are the sociodemographic, organizational and motivational factors associated with the work performance of the workers of the Provincial Municipality of Huaylas - Caraz? 2016; with the general objective: to determine the sociodemographic, organizational and motivational factors associated to the work performance of the workers; hypothesis: The sociodemographic, organizational and motivational factors have the same effects as the workers of the provincial municipality of Huaylas - Caraz - 2016. The research is descriptive, prospective correlational non-experimental type of transection, with a sample of 81 workers. The questionnaire was used as an instrument, the information was processed through the SPSS V22 program. The test of the hypothesis is carried out using the chi-square test. Sociodemographic factors are reported as results if they are associated with work performance, the factor that is associated more were 93.8%; of workers do not perform additional work, in terms of organizational factors the most prevalent was job satisfaction 24.7% of workers often have job satisfaction and mention of motivational factors, which was most associated was the relationships personal 88.9% of workers keep adequate between them. Conclusion The associated factors are significantly associated with the labor performance of the workers of the provincial municipality of Huaylas - Caraz - 2016.

Keywords: Factors, sociodemographic, organizational, motivational, work performance.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

### **1.1. Realidad problemática:**

En la actualidad las organizaciones tanto públicas como privadas viven constantes cambios que les permite mantener un nivel de exigencia mayor en referencia al desempeño y los factores que están asociados a esta, es por ello que la investigación sobre estas dos variables antes mencionadas constituye una forma de lograr una óptima calidad de atención . Si bien es cierto, una organización es un grupo de personas con responsabilidades específicas, que actúan en conjunto para lograr alcanzar un propósito determinado que va de la mano con la alta gerencia. Toda empresa tiene un objetivo o una meta trazada una estructura y una población de personas que se involucran en estos procesos anteriormente mencionados.

Serrano (2016) menciona que los factores que influyen en el desempeño laboral se basan en necesidades que pueden ser primarias, como los requerimientos fisiológicos (agua, aire, alimentos, sueño, sexo y vivienda); otras pueden ser secundarias, tales como el autoestima, posición social, relación con otras personas, afecto, logro y el autorespeto, naturalmente estas pueden variar de intensidad con el tiempo de acuerdo a cada persona. Los seres humanos pueden trazarse metas que de no ser alcanzadas, estas se comportan de forma negativa, es decir, se consideran como metas frustradas, otras por consiguiente se perfilan como metas difíciles, pero alcanzables, por lo tanto tendrán un comportamiento positivo.

Coincidimos con lo mencionado anteriormente, porque para que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas puedan tener un buen desempeño laboral deben sentirse en equilibrio tanto físico, psicológico y emocionalmente esto significa tener las necesidades primarias y secundarias satisfechas, de no ser así el rendimiento será inadecuado y esto implicaría que el trabajador este más pendiente de sus necesidades primarias y secundarias y descuide su puesto de trabajo, es preciso indicar que en la Municipalidad Provincial de

Huaylas se observó que un trabajador presenta el alcoholismo debido a necesidades secundarias insatisfechas en horas de trabajo dicho trabajador frecuente ingerir bebidas alcohólicas, sin impórtale sus obligaciones correspondientes, o si el Jefe de Potencial Humano redactara el acta de abandono del puesto de trabajo y como consecuencia empezaran un proceso administrativo.

Sanchez (2011) refirió que para nadie es un secreto que el éxito o fracaso de una organización está determinado en gran medida por sus trabajadores, según como ellos se desempeñan y si son o no capaces de agregar valor, esto es hoy en definitiva, lo que se buscará cada día con más fuerza y en lo que las organizaciones inviertan gran parte de sus energías en el futuro. Surge así la necesidad de saber cómo realmente están desempeñando sus actividades los trabajadores, sin embargo, si bien siempre se evalúa el desempeño, a medida que las organizaciones crecen necesitan implementar un sistema que les entregue datos confiables y válidos respecto al desempeño de todos sus colaboradores, uno de los motivos más importantes por el que las organizaciones deben implementar un sistema de evaluación y control de gestión de sus recursos humanos, es para saber si sus trabajadores están efectivamente contribuyendo al logro de los objetivos institucionales establecidos.

Con lo anterior mencionado el jefe de potencial humano debe realizar una evaluación constante a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas para que pueda tener resultados y pueda evidenciar cuales son los problemas que presentan cada trabajador, además se debe tener en cuenta la capacitación constante a los trabajadores de manera permanente.

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definió que el desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Cada gerencia de la Municipalidad Provincial de Huaylas tiene varios trabajadores responsables de cumplir con los objetivos de cada gerencia, si un trabajador deja de asistir o no cumple por algún problema con las tareas asignadas en su centro de trabajo, la organización no puede cumplir sus objetivos trazados en el tiempo correspondiente ya que cada trabajador o personal tiene una función específica en una determinada organización.

Robbins y Judge (2013) explico que las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información para evaluar el desempeño de sus trabajadores hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas tienen cada uno su propia función asignada según el puesto de trabajo en el que laboran y la función de cada uno de ellos se puede visualizar en el MOF (Manual de Organización y Funciones) y ROF (Reglamento de Organización y Funciones de la entidad)

Beron (2011) Hay diversas fuentes que afectan el rendimiento: como la recarga laboral, la falta de comunicación, el entorno laboral, la excesiva responsabilidad que conlleva el trabajo, las emociones, entre otros. Como también pueden existir factores que inciden en el rendimiento, la situación socioeconómica, familiar, y el bajo rendimiento de productividad y eficacia del trabajo.

Es preciso indicar que si no hay un adecuado equilibrio entre lo físico psicológico y social el trabajador tendrá un desempeño bajo y por tanto no se cumplirán con los objetivos planteados de la organización.

Torres (2015) La capacidad de gestión de cada personal que labora en la municipalidad se refleja en una atención optima y adecuada al usuario en este caso el usuario viene a ser el pueblo, así al brindar una buena atención se logra garantizar la eficacia y eficiencia de los trabajadores.

Cabe precisar que la percepción del usuario acerca de la atención es el mejor evaluador para poder observar si los trabajadores tienen un buen desempeño laboral.

## **1.2. Trabajos previos:**

### **1.2.1. A nivel Internacional**

**Antúnez (2015)** en su investigación titulada: El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua. Venezuela. Tesis de Maestría. Objetivo: Explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua. La investigación fue descriptiva, no experimental con base documental. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. El análisis estadístico fue a través de la estadística descriptiva. Resultados: El 80% busca que los empleados realicen su trabajo en equipo, el 84% promueve una buena relación entre los empleados, el 77% afirma que existe respeto, confianza y cooperación y el 77% se preocupa por sobrepasar las expectativas y necesidades del cliente. El 90% de los supervisores promueven y orientan las actividades para el logro de los objetivos de la institución, el 97% evalúa el desempeño para determinar si sus colaboradores necesitan apoyo para desarrollarse profesionalmente, El 100% tiene la oportunidad de desarrollarse de acuerdo a sus

capacidades, Conclusiones: Los empleados objeto de investigación están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

**Valencia (2014)** en su investigación denominada: Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. Ecuador. Tesis de Maestría. Objetivo: Determinar el nivel de influencia en el desempeño en base a la evaluación de las condiciones que enmarca la cultura organizacional. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, no experimental. La muestra estuvo constituida por 96 trabajadores a quienes se les aplico una encuesta. El análisis estadístico fue a través de la prueba chi cuadrado. Resultados: En cuanto a la dimensión de la Naturaleza del Trabajo se encuentra con el 51.72% lo que indica que está en estado de deterioro, para mejorar esto es necesario tomar acciones a corto plazo para mejorar el ambiente de trabajo en la empresa. El puntaje de la dimensión de respeto y consideración se encuentra en 42.97% lo que indica que se debe tomar acciones para mejorar esto, ya que se encuentra en deterioro. El 53.71% de los trabajadores indica que las relaciones interpersonales está en estado de deterioro. Se observa que en la dimensión de supervisión se encuentra en el 44.92% en estado de declinamiento, se debe tomar en cuenta nuevas medidas a corto plazo que mejoren esta situación

en la empresa. Los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión de desarrollo y entretenimiento personal se encuentra con el 50.17% demostrándonos que está decayendo y se debe tomar medidas necesarias para mejorar la situación ya que se puede volver crítica. En la dimensión de evaluación de las condiciones para el desempeño se encuentra con el 48.23%, indica que está en estado de deterioro Conclusiones: La satisfacción laboral influye en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American.

**Aguirre (2011)** En su trabajo: Factores asociados con el desempeño del personal que labora como oficiales de tránsito y seguridad en la Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Artículo de investigación. Objetivo: Presentar los resultados de la investigación factores que afectan el desempeño laboral de los y las oficiales de Tránsito y Seguridad. La investigación fue de diseño cuantitativo de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 57 oficiales de tránsito y seguridad. Los instrumentos utilizados fueron la guía de observación y el cuestionario. La prueba estadística empleada fue la estadística descriptiva. Resultados: El 84% labora como oficiales de Seguridad y el restante 16% pertenece al Área de Tránsito. De esta muestra, la mayoría de oficiales tenían menos de 4 años de laborar, cifra que representa un 32% de la muestra participante, seguido por un 24% de los oficiales que posee entre 5 y 9 años. Existe un 12% que se ubica entre los 20 y 24 años de laborar. Se determinó que el 88% de los oficiales se ha capacitado alguna vez y solo un 12% no la ha hecho. Un 92% refiere mantener adecuadas relaciones

interpersonales entre compañeros de trabajo y con sus superiores y un 83% de estos trabajadores posee conocimiento acerca de los derechos y garantías laborales. Conclusiones: Los beneficios de un ambiente de trabajo saludable no se reducen al fortalecimiento de la salud del trabajador y la trabajadora, sino a brindar un aporte positivo a la productividad e incrementar la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general.

**Jaén (2011)** en su trabajo titulado: Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. España. Tesis de Doctorado. Objetivo: Conocer la capacidad de las variables de personalidad, motivación, y la percepción de los factores psicosociales del entorno organizacional para determinar el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores mexicanos del ámbito de la seguridad privada. El estudio fue diseño experimental, descriptivo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 368 trabajadores. El instrumento empleado fue el cuestionario para los datos generales y el empleo de escalas motivacionales. La técnica estadística empleada fue la estadística descriptiva. Resultados: Los factores motivacionales que muestran medias más altas son Desarrollo (13,18) y Aceptación Social (13,10), seguidos de Autoestima (12,46), Reconocimiento (12,20), Poder (11,35) y finalmente, Seguridad (10,22). Al comparar estos valores con los baremos de la población total, son los motivos de Autoestima y Poder los que se corresponden con el percentil más elevado (70 en ambos casos). En lo que al tipo de relación

contractual con la empresa se refiere, el 55,2% de los trabajadores encuestados dice tener un contrato fijo y el 31% son contratos temporales. Sólo un 5,7% indica tener otra relación contractual diferente. La mayoría de las personas (el 85%) reconoce trabajar 60 o más horas semanales, porcentaje muy similar al de vigilantes que trabajan también en fines de semana, que son el 89% de la muestra (algo, por otra parte, muy habitual en el tipo de puesto de trabajo que estamos contemplando). En cuanto al nivel de Satisfacción que les producen estos incentivos, el mayor nivel de satisfacción se da con respecto al Autodesarrollo (25.20), la Autoestima (25.07), el Reconocimiento (24.63), la Aceptación (15.03) y finalmente, la Seguridad (11.93) y el Poder (10.97). Conclusiones: La predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales, no es correlativa en todas las dimensiones.

### **1.2.2. A nivel nacional**

**Quispe (2017)** en su investigación realizada: los Factores de la Motivación y Desempeño laboral de los Profesionales Médicos del Hospital III Essalud Puno 2016. Objetivo: Relacionar los Factores de la Motivación y Desempeño laboral de los Profesionales Médicos del Hospital III Essalud Puno 2016. El diseño de investigación fue descriptivo transeccional. La muestra de estudio estuvo conformada por 83 médicos; la técnica que permitió obtener información fue la Encuesta y los Instrumentos el Cuestionario de Motivación de Herzberg y una Escala de Autoevaluación del Desempeño laboral y

para el análisis de los datos se utilizó la prueba de Correlación de Pearson. Resultados: Respecto a la relación entre los factores extrínsecos y desempeño laboral, el 38.6% de médicos presentan motivación de nivel medio por la política de la empresa, 42.2% por la supervisión, 31.1% por la relación con el supervisor, en igual porcentaje por el salario, 38.6% por relaciones interpersonales y el 34.9% motivado por un bajo nivel por las condiciones de trabajo, tienen desempeño laboral regular. Al relacionar con los factores intrínsecos, el 31.3% con motivación de nivel medio por el logro, 30.1% por reconocimiento, 48.2% trabajo en sí, en igual proporción crecimiento y ascenso tienen desempeño laboral regular, así mismo el 32.5% con motivación baja por responsabilidad. Se concluye que: la mayoría de los profesionales médicos tienen un nivel medio de motivación, lo que ha generado un desempeño laboral regular a bueno; mientras la motivación baja lleva al profesional a un desempeño laboral de regular a deficiente.

**Serrano (2016)** Realizo una investigación titulada: "Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo". Perú. Tesis de Maestría. Objetivo: Determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Municipalidad de Carabaylo. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 104 participantes, el instrumento que se empleó fue una encuesta. El análisis estadístico

fue a través de la prueba chi cuadrado. Resultados: Se aprecia la existencia de correlación significativa al nivel del 0,05 de la variable Factores motivacionales con la variable Rendimiento laboral los resultados indican que existe un 97.7 % de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. De acuerdo a la tabla de valores de  $\chi^2$ , la correlación encontrada = 3,1052 para la correlación respectivamente, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna. Conclusiones: Los factores motivacionales influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo”.

**Zegarra (2015)** en su investigación titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno. Perú. Artículo de investigación. Objetivo: Correlacionar el clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno. La investigación fue descriptiva correlacional, no experimental. La muestra estuvo constituida por 133 docentes. El instrumento utilizado fue el cuestionario. El análisis estadístico fue a través de la prueba t student y la prueba de correlación de Pearson. Resultados: En la dimensión autorrealización, el 53,38 % tienen una buena percepción sobre autorrealización; luego, el 36,84% quienes tienen una percepción regular; el 7,52%, es decir tienen muy buena percepción y finalmente el 2,26% tuvieron una deficiente percepción sobre Autorrealización. En la dimensión supervisión el 57,89 % del total, o sea tienen una buena percepción sobre la supervisión; el

29,32% tienen una percepción regular; el 9,02%, es decir tienen muy buena percepción; y, finalmente el 3,76% tuvieron una deficiente percepción sobre la Supervisión. Conclusiones: Existe una relación directa positiva fuerte ( $r = 0,828$ ) y significatividad ( $t = 16,90$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno - 2014, estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

**Larico (2015)** realizó una investigación titulada: Factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014. Perú. Tesis de maestría. Objetivo: Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014. La investigación fue descriptiva, no experimental correlacional. La muestra estuvo constituida por 182 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El análisis estadístico fue a través de la correlación de Pearson. Resultados: El 40.7% de los trabajadores se les otorga las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación. El 65.4% menciona que el ambiente físico es óptimo. Conclusión: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

**Quispe (2015)** en su investigación titulada: Influencia de la calidad de vida en el desempeño profesional de los docentes de nivel de

Educación Primaria de la ciudad de Juliaca año 2013. Perú. Tesis de maestría. Objetivo: Determinar la medida en que influye la calidad de vida en el desempeño profesional docente de las instituciones educativas públicas del nivel de educación primaria. La investigación fue descriptiva, correlacional, no experimental. La muestra estuvo constituida por 55 docentes, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El análisis estadístico fue a través de la estadística descriptiva e inferencial. Resultados: con relación al factor social y sus indicadores como; la estratificación social, procedencia social y la composición familiar de los docentes, el 45% de los docentes manifiesta que si influye en el desempeño laboral, con relación al factor económico y sus indicadores como; la vivienda, ingresos económicos y los servicios básicos con que cuentan los docentes, el 22% de los docentes manifiesta que si influye de manera buena, el 38% afirman que influye de forma regular y el 40% refiere que influye de manera mala; con relación al factor cultural y sus indicadores como; el desarrollo profesional, acceso a las tecnologías de la información y comunicación y textos de consulta el 18% refiere que influye de manera buena en el desempeño laboral, el 42% manifiesta que influye de manera regular y el 40% refiere que influye de manera deficiente. Conclusión: La calidad de vida si influye significativamente en el desempeño profesional de los docentes de nivel de educación primaria de la ciudad de Juliaca durante el año 2013.

**Salamanca (2013)** en su investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna. Perú. Tesis de maestría. Objetivo: Determinar el grado de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. La metodología fue descriptivo –explicativo, no experimental, cualitativo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 184 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario. El análisis estadístico fue a través de la prueba chi cuadrado. Resultados: Del total de los trabajadores administrativos encuestados, el 30,98 % opina que se labora bajo un clima organizacional autoritario – explotador; el 37,5 % opina que estamos bajo un clima organizacional autoritario – paternalista; el 19,02 % considera que el clima organizacional es participativo – consultivo; y el 12,5 % piensa que trabaja bajo un clima organizacional participativo – en grupo. el 35,33 % trata de ejercer un desempeño laboral que beneficie al cliente externo ofreciéndole cierta satisfacción al ser atendido; el 11,41 % opina que se realiza un trabajo en equipo; el 21,2 % considera que existe un liderazgo constructivo que hace que la atención al cliente sea supervisada por un jefe pero que así mismo este es aceptado por el resto de los trabajadores logrando que la atención en esa oficina sea mejor; el 8,69% se basa en los logros laborales conseguidos para justificar o sentirse satisfecho respecto a su desempeño laboral, no midiendo si estos fueron logrados hace mucho o poco tiempo; finalmente el 23,37% busca el crecimiento personal y lo pone como principal arma para lograr un mejor desempeño laboral, esto implica

capacitaciones, cursos, profesionalización, etc. Conclusión: El desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann es independiente del Clima organizacional de la institución.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema:**

#### **1.3.1. FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS AL DESEMPEÑO LABORAL**

Quintero (2008) Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: edad, sexo, estado civil, número de personas con las que vive, grado de instrucción remuneración mensual, trabajos adicionales, entre otros.

##### **1.3.1.1. Factores sociodemográficos**

###### **Edad**

Carrillo (2013) La edad, influye de manera muy dispar, ya que numerosos estudios muestran diferencias significativas según los intervalos de la misma, no existiendo unanimidad, debido a la existencia de resultados contrapuestos según los distintos estudios, por un lado, se señala que el desempeño laboral aumenta con la edad, en otros, que no existe relación alguna, al igual hay estudios que señalan que a mayor edad menor es el rendimiento laboral.

###### **Sexo**

LLIE (2013) La realidad actual del mercado laboral es que tanto el hombre como la mujer compiten cada día en igualdad de condiciones para alcanzar posiciones de distinto tipo en las empresas. Si bien aún las cifras cuantitativas se inclinan a favor de los hombres —muchas mujeres siguen optando por el trabajo en el hogar— lo cierto es que la presencia de ambos sexos

dentro de una organización enriquece las operaciones y la toma de decisiones.

### **Estado civil**

Gómez (2013) La relación entre la estructura familiar y las percepciones sobre el trabajo ha originado resultados discrepantes: escasa influencia; mayor desempeño de los trabajadores casados; mayor desempeño entre solteros; menor desempeño entre los separados y divorciados.

### **Número de personas con las que vive**

Según Clarck (2000) Se asume el impacto del trabajo (conductual y emocionalmente) sobre la familia y viceversa. Actualmente, se ha reconocido que una de las condiciones subjetivas de la calidad de vida de los trabajadores radica en la congruencia de la interacción de los ámbitos familiar y laboral, reconociéndose que ambos se influyen recíprocamente (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002)

### **Remuneración mensual**

Carnaque (2014) refiere que el término sistema de compensación salarial es de vital importancia, ya que muchos creen que éste solo está relacionado con el sueldo que percibe el trabajador y no toman en cuenta otros componentes como son los beneficios e incentivos que la empresa les pueda otorgar con la finalidad de retribuir su labor adecuadamente. El manejo exitoso del recurso humano se puede lograr a través de mecanismos de control que permitan aprovechar al máximo su potencial, ya que no se trata de pagar sueldos bajos a los trabajadores para incrementar niveles de rentabilidad sino que el costo de los incrementos y beneficios adicionales que se les pueda otorgar sean absorbidos por una mayor productividad al mejorar su desempeño laboral que al final beneficiará a todos los actuantes, es decir a la empresa, al estado, a los trabajadores y a la sociedad.

### **Trabajos adicionales**

Los trabajos adicionales influyen en el desempeño laboral, ya que si el trabajador realiza otra actividad distinta o similar a la que realiza en la organización se verá afectado su rendimiento, por tanto disminuirá la producción.

#### **1.3.1.2. Factores organizacionales**

##### **Ocupación**

La responsabilidad según roles o profesiones es otro factor condicionante que influye en el desempeño laboral, debido al tipo de función o rol se va asignar labores a un trabajador viéndose los resultados en la productividad que realiza.

##### **Tiempo de servicio**

Yslado (2011) sobre la antigüedad profesional tampoco existe un acuerdo, algunos autores señalan una relación positiva entre el tiempo de servicio y el desempeño laboral, los profesionales con más años en su trabajo serían los que no abandonarían su trabajo mientras los que con menos años de experiencia abandonarían sus labores.

##### **Condición laboral**

Dueñas (2010) La condición de contrato le impide ejercer su función con tranquilidad y efectividad, por lo que sería el grupo en tener mejor rendimiento laboral.

##### **Satisfacción laboral**

Fuentes (2012) La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal.

### **Realización de actividades recreativas fuera del trabajo**

Miquilena (2011) el concepto de tiempo libre se encuentra directamente relacionado con el concepto del tiempo y el uso de este, y cómo influye en la satisfacción personal de cada individuo, no se refiere a la cantidad de tiempo sino a la calidad con la que se usa ese tiempo. De allí que cada individuo es quién interpreta lo que es valioso para su vida personal, traducido esto en tiempo personal interno, con el cual todos nacemos y que determina a su vez el tiempo bajo el cual nos sentimos más confortables, satisfechos y a gusto.

### **Ambiente laboral**

Álvarez (1995) Si el ambiente físico, en el cual se desenvuelve la vida diaria de la organización, es agradable, estético, seguro, funcional y con las comodidades necesarias para sentirse a gusto, mejor será el clima organizacional.

#### **1.3.1.3. Factores motivacionales**

##### **Supervisión**

Quispe (2017) Es toda acción dirigida a supervisar o inspeccionar el trabajo que realiza otra persona, bajo su competencia y capacidad para ayudar en el trabajo, según sea su competencia.

##### **Relaciones interpersonales**

Bajo la posición de Chiavenato (2005), las relaciones entre el superior y los subordinados dentro de una empresa. El autor menciona que según la teoría de las relaciones humanas, la comunicación que ocurre entre superiores y subordinados es un fenómeno social importante en las relaciones interpersonales; donde los subordinados deben recibir un flujo de comunicación capaz de suplir sus necesidades y los superiores deben recibir de los subordinados un flujo de comunicación capaz de darles una idea de lo que acontece.

##### **Reconocimiento**

Quispe (2017) Es la acción de reconocimiento que realiza un superior hacia los trabajadores. Este reconocimiento puede

expresada en público, dentro de la organización o en reuniones de trabajo, para lo cual se emiten cartas de reconocimiento o documentos como resoluciones, con fines de premiar al trabajo realizado que favorecieron al desarrollo organizacional. Sin embargo, existen diferencias en los actos de reconocimiento, unos pueden estar acompañados de premios y otros sin recompensas concretas, como el reconocimiento verbal.

### **Crecimiento profesional y ascensos**

Quispe (2017) El desarrollo profesional dentro de las instituciones de la salud, es un proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones. Ocurre con frecuencia cuando la empresa ofrece a los integrantes la posibilidad de desarrollarse personal y/o profesionalmente; sin embargo, existen situaciones en las que el individuo siente que la ausencia de una mejor educación no permite un crecimiento o ascenso positivo, creando así un crecimiento negativo, esto incluye la poca valoración de las posibilidades de mejorar las habilidades profesionales.

### **1.3.2. DESEMPEÑO LABORAL**

Robbins, Stephen y Coulter (2013) indicaron que el desempeño laboral es la actitud general de un individuo hacia su trabajo, concluyen también que es una actitud positiva hacia este. Teniendo en cuenta que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo específico, permite al individuo demostrar su competitividad. Basada en sus competencias laborales alcanzadas sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la organización.

Según Salas (2010), el desempeño profesional, considerado como la "conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional,

como en las relaciones interpersonales se crean en la atención integral de salud”, de ahí que la calidad del desempeño, están unida e integrada a la calidad de los servicios.

### **Dimensiones del desempeño**

Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado al desempeño laboral; cinco de ellas tienen características cruciales que merecen ser estudiarlas.

### **Calidad Técnica y Atención al cliente**

Según Donabedian la calidad técnica es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades. Fernández (2010)

En el estudio para evaluar el desempeño laboral se tomará la escala utilizada por Pérez (2013), la misma que fue elaborada por el Comité nacional de estímulos a la calidad del desempeño del personal. El autor considera en la dimensión los siguientes indicadores:

- El profesional debe participar en los comités de calidad, ética, investigación adscritas.
- Dentro de sus funciones dedicarse y cumplir con los objetivos establecidos con la calidad requerida.
- Estar certificado en la especialidad o profesión.
- No estar involucrado en quejas de superiores, compañeros y pacientes durante la prestación de servicios.

### **Capacitación y Educación Continúa**

Es el proceso mediante el cual el personal adquiere mayor conocimiento sobre las competencias de su quehacer profesional, dichas habilidades y destrezas las adquiere en un principio a partir de la educación formal, luego estas se van perfeccionado durante el desarrollo profesional según los avances conceptuales y técnicos. Gómez (2003), ha referido que la capacitación continua va dirigida al ámbito laboral y poner en operación inmediata conocimientos dirigidos al mejor desarrollo del trabajo. Basada en la referencia del autor, se debe considerar dentro de este proceso y en especial en el área de salud las siguientes características:

- La educación continua va dirigida hacia profesionales con formación básica (universitaria).
  - La actualización y el reciclaje, es la adición de conocimientos a la vanguardia de las disciplinas empresariales.
  - El reciclaje, constituye la actualización de los conocimientos.
  - Además, es fundamental reconocer que la educación continua debe mejorar los conocimientos de los profesionales en el ejercicio profesional según ocurran los cambios sociales, tecnológicos y los derivados de la investigación en general.
- Según Pérez (2013), los indicadores que identifican la capacitación y educación continua son:
- El profesional debe participar en programas de capacitación en calidad y seguridad del paciente.
  - Participar en proyectos de investigación desarrollados en su unidad de adscripción y/o publicaciones de artículos científicos.
  - Participar activamente como instructor en cursos de actualización y capacitación dirigidos al personal de la institución.
  - Asistir a todos los cursos de capacitación y aplicar los conocimientos en beneficio de su área de trabajo.
  - Estar inscrito y ser partícipe de alguna asociación académica.

### **Productividad**

Constituye un objetivo e indicador del desempeño laboral. Es decir todos los esfuerzos que invierte el profesional para mejorar su desempeño, cuyos resultados puedan ser medidos y que otorguen a la institución valores de productividad.

Delgado (2010), ha señalado que, tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Según el autor se considera indicadores de la productividad laboral los siguientes:

El profesional debe ejercer la profesión basada en protocolos y guías técnicas de la institución.

Es de su función durante el ejercicio profesional analizar e identificar problemas en busca de datos relevantes.

Buscar recursos para obtener resultados óptimos según necesidades de su área de trabajo. Pérez (2013)

### **Aptitudes**

La aptitud es aquella capacidad y la buena disposición que una persona para desempeñarse o ejercer determinada tarea, empleo o función y no siempre se reduce a una actividad laboral. La aptitud a nivel profesional exige competencia y mediante ella, se obtiene una retribución que es la principal fuente de ingresos.

Pérez (2013), todo profesional según la aptitud desarrollada en el campo de la medicina se resume a las siguientes características:

- El profesional busca y presenta soluciones factibles de acuerdo a los requerimientos de la institución.
- Busca adaptaciones organizacionales y estratégicas en respuesta a los cambios y necesidades de la institución.
- Emprende acciones eficaces para mejorar las habilidades y capacidades de sus compañeros.
- Atiende con calidad a los clientes de acuerdo a los estándares institucionales.
- Hace aportaciones y se compromete a contribuir a mejorar en la prestación de los servicios.

### **Evaluación del desempeño:**

En el ámbito laboral para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. La evaluación del profesional es una herramienta que permite mejorar los resultados de los recursos humanos, además facilita información básica para la investigación de los recursos humanos. El resultado que se obtiene en la evaluación del desempeño promueve el estímulo a la mayor productividad, se logra una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores y se constituye en una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

Considerando que la evaluación de desempeño según el Decreto Legislativo 1024, 2008, es “Una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Sirve también, para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace a la organización

Illescas (2014), nos manifiesta que el desempeño varía de una persona a otra; y depende de diferentes circunstancias o condicionantes, como el esfuerzo individual o propio de la persona o individual; y de factores externos a la persona, como incentivos que influyen en ella. También Chiavenato, (2009) recalca que el desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastantes. Tomando de referencia a los autores, el desempeño laboral puede estar influenciado por diversos factores. Por ello, las organizaciones deben preocuparse por mejorar el desempeño de sus trabajadores.

Chiavenato (2009), señala que toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Las principales razones son las siguientes:

- Una evaluación proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.
- Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos.

Todo trabajador sea este del sector Público o privado es susceptible a evaluación. Según Salas (2010), la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores debe posibilitar el análisis de la calidad

de los resultados alcanzados en el desempeño laboral, certificar el nivel de competencia laboral alcanzado, identificar las necesidades de superación; mejorar el clima laboral y la comunicación, identificar la satisfacción del trabajo profesional en la población, incrementar la calidad y objetividad en la toma de decisiones sobre el personal y retroalimentar a los profesionales sobre la calidad de su actuación en la organización, entre otras.

Dentro de la normatividad peruana existente, la evaluación de desempeño se define como “el proceso obligatorio, integral, sistemático y continuo de apreciación objetiva y demostrable del rendimiento del servidor público en cumplimiento de los objetivos y funciones de su puesto. Llevada a cabo obligatoriamente por las entidades públicas en la oportunidad, forma y condiciones que señale el ente rector” (Decreto Legislativo N° 1025).

**1.4. Formulación del problema:**

¿Cuáles son los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016?

**1.5. Justificación del estudio:**

Nuestro presente trabajo de investigación tiene una justificación legal debido a que en la Municipalidad Provincial de Huaylas no se cumple con lo estipulado en el capítulo VI derechos y obligaciones derivados del contrato de trabajo sub capítulo I y II derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores artículo 50, 51 y 52 de la ley general del trabajo donde se menciona que el empleador debe cumplir con la evaluación permanente del desempeño del trabajador y el trabajador debe cumplir con los estándares del área de trabajo. Con el presente trabajo se pretendió hacer cumplir lo estipulado por la ley general del trabajo mediante el reconocimiento oportuno de los factores tanto sociodemográficos, organizacionales y motivacionales que condicionan el desempeño laboral, al reconocerse estos podremos elaborar intervenciones para mejorar el desempeño de los trabajadores. La justificación practica del estudio es que el trabajo se realizó por la necesidad de mejorar el desempeño laboral de los

trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, los resultados y conclusiones obtenidos son guías para elaborar programas e intervenciones oportuna para aquellos trabajadores que tienen un desempeño laboral bajo. La justificación metodológica metodológica de nuestro proyecto es que el tipo y diseño de investigación son modelos para futuras investigaciones que se realicen en distintas realidades a la nuestra.

#### **1.6. Hipótesis:**

**H1** Los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales están asociados significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas – Caraz – 2016.

**H0** Los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales no están asociados significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas – Caraz – 2016.

#### **1.7. Objetivos:**

##### **1.7.1. General:**

- Determinar los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.

##### **1.7.2. Específicos:**

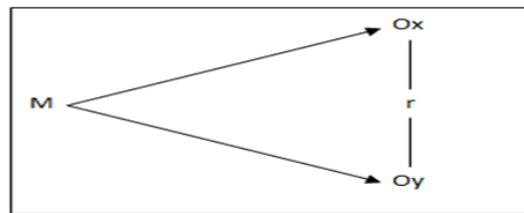
- Identificar los factores sociodemográficos asociados al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.
- Describir los factores organizacionales asociados al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.
- Analizar los factores motivacionales asociados al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación:

Por su finalidad la presente investigación fue **APLICADA** ya que se basó en antecedentes de investigaciones previas y de un marco teórico que se relacionan con nuestro tema en estudio, lo cual permitió la contrastación de los resultados que se encontraron en la investigación. Es **DESCRIPTIVA** debido a que se buscó especificar propiedades y características importantes de los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales que están asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Por el periodo del cual se recopiló la información se consideró **PROSPECTIVO** ya que la información se fue registrando a medida que acontecieron los hechos o fenómenos. Por su alcance el estudio fue **CORRELACIONAL** porque se conoció la relación o grado de asociación que existe entre dos variables en estudio. Es de enfoque **CUANTITATIVO** ya que se utilizaron datos numéricos en la recolección de la investigación. Es de diseño **NO EXPERIMENTAL** ya que se realizó sin la manipulación deliberada de variables, sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Y según su número de mediciones fue **TRANSECCIONAL O TRANSVERSAL** porque se recolectó datos en un sólo momento esto implicó la recolección de datos en un solo corte en el tiempo.

Siendo el esquema de investigación utilizado el siguiente:



Dónde:

M: Muestra.

Ox: Representa a los factores asociados (sociodemográficos, organizacionales y motivacionales).

Oy: Representa al desempeño laboral.

r: Representa relación que existe entre las variables.

## 2.2 Variables, operacionalización:

### 2.2.1 Variables

- **Variable (X):** Factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales.
- **Variable (Y):** Desempeño laboral.

## 2.2.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable dependiente:</b> <b>Factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales</b>	Quintero (2008) Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: edad, sexo, estado civil, número de personas con las que vive, grado de instrucción remuneración mensual, trabajos adicionales, entre otros.	Los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales van ser los condicionantes para que el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas sea adecuado e inadecuado	Factores sociodemográficos	Edad	Razón
				Sexo	Nominal
				Estado civil	Nominal
				Número de personas con las que vive	Ordinal
				Remuneración mensual	Nominal
				Trabajos adicionales	Nominal
			Factores organizacionales	Ocupación	Ordinal
				Tiempo de servicio	Nominal
				Condición laboral	Nominal
				Satisfacción laboral	Nominal
				Realización de horas extras en su área de trabajo	Nominal
				Realización de actividades recreativas fuera del trabajo	Nominal
				Ambiente laboral	Nominal
			Factores motivacionales	Supervisión	Nominal
				Relaciones interpersonales	Nominal
				Reconocimiento	Nominal
Crecimiento profesional y ascensos	Nominal				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable dependiente: desempeño laboral</b>	Robbins, Stephen y Coulter (2013) indican que el desempeño laboral es la actitud general de un individuo hacia su trabajo, concluyen también que es una actitud positiva hacia este. Teniendo en cuenta que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo específico, permite al individuo demostrar su competitividad.	Son aquellos comportamientos que va tener el trabajador al momento de realizar sus labores y estos se van a ver influenciados por los factores.	Evaluación del desempeño laboral	Capacidad técnica y atención al cliente	Nominal
				Capacitación y educación continua	Nominal
				Productividad	Nominal
				Aptitudes	Nominal

## 2.3 Población y muestra:

### 2.3.1 Población:

La población estuvo constituida por 102 trabajadores, de los cuales 60 son nombrados y 42 son contratados, considerándose que 35 son mujeres y 25 son varones en cuanto a los nombrados y 33 son mujeres y 9 son varones en mención a los contratados, que laboran en el área administrativa de la municipalidad provincial de Huaylas, ubicado en el Jr. San Martín frente a la plaza de armas, distrito de Caraz, provincia de Huaylas, departamento de Ancash.

Cargo Clasificado	Mujeres	Varones	Cantidad
Profesionales Nombrado	35	25	60
Profesionales Contratados	33	09	42
Total			102

Fuente: Archivo de la municipalidad provincial de Huaylas – Caraz.

### 2.3.2 Muestra

Según Olaza (2012) En concordancia con el tipo de investigación, los objetivos y el alcance de las contribuciones que se pretendió hacer con el presente estudio, se usó el muestreo probabilístico, para determinar el tamaño de muestra y la selección de las unidades de análisis se usó el muestreo aleatorio simple, usando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(n-1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

$n$  = Tamaño de muestra deseada

$N$  = Tamaño de la población.

$N$  = 102

$Z_{\infty/2}$  = Nivel de seguridad, con un nivel de significancia  $\alpha = 5 \%$

$Z_{\infty/2}$  = 1,96

$p$  = Valor de la proporción de aciertos.

$p$  = 5% = 0,05

$q$  = Valor de la proporción de desaciertos.

$q$  =  $(1 - p) = 95\% = 0,95$

$d$  = Nivel de precisión.

$d$  = 4% = 0,04

$$n = \frac{(1.96)^2 * (102) * (0.95) * (0.05)}{(102 - 1) * 0.04^2 + (1.96)^2 * (0.05) * (0.95)}$$

$$n = \frac{97.9608}{1.2129} = 80.76 \cong 81$$

Para la investigación se necesitó 81 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

### 2.3.3 Criterios de selección

Para la selección de los elementos muestrales se tomó en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

#### a) Criterios de inclusión

- Trabajadores que se encuentren en su horario de trabajo.
- Trabajadores que laboren en cualquier área administrativa.
- Trabajadores que deseen participar del estudio.

#### b) Criterios de exclusión

- Trabajadores que se encuentre de vacaciones, o con permiso, de salud o personal.
- Trabajadores que no sean del área administrativa.
- Trabajadores que no desean participar del estudio.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

### **Técnicas de recolección de datos.**

#### **2.4.1 Técnicas:**

La técnica que se utilizó para los factores asociados y el desempeño laboral fue el cuestionario con preguntas cerradas y con alternativas, debido a que nos permitió obtener la información de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas –Ancash.

#### **2.4.2 Instrumento:**

El instrumento se elaboró mediante la problemática observada en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, y también se tomó como referencia el instrumento elaborado por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el trabajo Factores de la motivación y el desempeño laboral – Puno – 2016, aplicada al sector salud. (Anexo N°2) El instrumento estuvo estructurado de la siguiente manera:

- Factores sociodemográficos: 6 ítems.
- Factores Organizacionales: 7 ítems.
- Factores motivacionales: 4 ítems.

Desempeño laboral: 20 ítems.

- Capacidad técnica y atención al cliente: 7 ítems.
- Capacitación y educación continua: 5 ítems.
- Productividad: 3 ítems.
- Aptitudes: 5 ítems.

(Fue preciso elaborar la siguiente escala para evaluar el desempeño laboral de 0 – 30 puntos desempeño malo; 31 - 60 puntos desempeño regular; 61 – 100 puntos desempeño bueno)

### **2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento:**

#### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad se realizó una prueba piloto usando una muestra de 8 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, los cuales no se consideraron dentro de nuestra muestra, luego de obtener los datos se hizo uso del coeficiente de Alfa Cronbach obteniéndose el valor de 0,86; por tanto este valor al estar dentro de los valores aceptables nos indica que nuestro instrumento es confiable. (Anexo 04)

#### **Validez**

La validez del instrumento de recolección de datos se realizó a través de la prueba de jueces de expertos, para lo cual se consultó a cuatro expertos en gestión pública. Las características del instrumento de evaluación por parte de los jueces expertos estuvo constituido por 20 preguntas con respuesta múltiples nunca, a veces, casi siempre y siempre, en donde se les asignó un puntaje desde el 1 hasta el 4. Luego de obtener los resultados de la evaluación se sometió a la prueba de coeficiente de concordancia de Kendall ( $w$ ). (Anexo 05)

### **2.5 Métodos de análisis de datos:**

Se realizó un análisis bivariado ya que se diseñaron tablas de contingencia, es decir, las categorías de la variable independiente, en este caso los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales se cruzaron con la variable dependiente que vino a ser el desempeño laboral.

#### **a) Análisis descriptivo:**

La información proveniente de las unidades de análisis fueron registradas en el instrumento, luego se elaboró una base de datos en el programa

Excel, y usando el software estadístico SPSS versión 22.0, en el cual se ordenaron y tabularon los resultados.

#### **b) Contrastación de la hipótesis:**

Para determinar la contrastación de la hipótesis en nuestra investigación se empleó la prueba estadística no paramétrica  $\chi^2$  (Chi cuadrado), con  $p < 0,05$  (5%) para establecer la significancia estadística.

#### **2.6 Aspectos éticos:**

Manzini (2000) En el presente estudio la ética de la investigación científica, se consideró teniendo en cuenta la normatividad nacional e internacional vigente como: la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos de la UNESCO así como también la Declaración de Helsinki, que fueron promulgadas sobre los principios éticos para la investigación médica en seres humanos, incluida la investigación del material humano y de información identificable. (Anexo N° 1) En la investigación en seres humanos, el bienestar de la persona que participa en la investigación debe tener siempre primacía sobre todos los otros intereses. También se consideró el Informe Belmont, en el cual se menciona tres principios básicos: respeto por las personas, beneficencia y justicia dentro de una investigación; el primer principio hace referencia a libre autonomía de juicio que tienen las personas; el segundo principio menciona que no se debe dañar y por el contrario se debe garantizar una maximización de beneficios; y el último principio nos dice que todas las personas se deben tratar por igual, sin mostrar diferencias.

### III. RESULTADOS

#### FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS AL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS – CARAZ – 2016.

**Tabla 1.**  
**Edad asociado al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

EDAD	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
21 a 25 años	5	6,2	8	9,9	4	4,9	17	21
26 a 30 años	3	3,7	6	7,4	3	3,7	12	14,8
31 a 35 años	8	9,9	4	4,9	3	3,7	15	18,5
36 a 40 años	8	9,9	5	6,2	5	6,2	18	22,2
41 a 45 años	2	2,5	4	4,9	3	3,7	9	11,1
≥ 46 años	1	1,2	8	9,9	1	1,2	10	12,3
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>33,3</b>	<b>35</b>	<b>43,2</b>	<b>19</b>	<b>23,5</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

$$X^2 = 11,404$$

$$g.l= 10$$

$$p= 0,027$$

En la presente tabla se evidencia que el 22,2% (18) de los trabajadores tienen la edad de 36 a 40 años; el 9,9% (8) tienen un buen desempeño laboral; el 6,2% (5) tienen un regular rendimiento laboral y el 6,2% (5) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que la edad está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 2.**

**Sexo asociado al desempeño laboral en trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

SEXO	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Masculino	8	9,9	17	21	6	7,4	31	38,3
Femenino	19	23,5	18	22,2	13	16	50	61,7
<b>TOTAL</b>	27	33,3	35	43,2	19	23,5	81	100

$$X^2 = 2,785$$

$$g.l= 2$$

$$p= 0,008$$

En la siguiente tabla se observa que el 61,7% (50) de los trabajadores son del sexo femenino; el 23,5% (19) tienen un buen desempeño laboral; el 22,2% (18) tienen un regular rendimiento laboral y el 16% (13) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que el sexo está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 3.**

**Estado civil asociado al desempeño laboral en trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

ESTADO CIVIL	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Soltero	16	19,8	28	34,6	2	2,5	46	56,8
Casado	9	11,1	5	6,2	9	11,1	23	28,4
Divorciado	2	2,5	1	1,2	8	9,9	11	13,6
Viudo	0	0	1,	1,2	0	0	1	1,2
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>33,3</b>	<b>35</b>	<b>43,2</b>	<b>19</b>	<b>23,5</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

$$X^2 = 32,024$$

$$g.l= 6$$

$$p= 0,01$$

En la presente tabla se muestra que el 56,8% (46) de los trabajadores tienen el estado civil soltero; el 19,8% (16) tienen un buen desempeño laboral; el 34,6% (28) tienen un regular rendimiento laboral y el 2,5% (2) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que el estado civil está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 4.**

**Número de personas con las que vive asociado al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

NUMERO DE PERSONAS CON LAS QUE VIVE	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ninguna	12	14,8	8	9,9	0	0	20	24,7
1 persona	6	7,4	9	11,1	9	11,1	24	29,6
2 – 3 personas	9	11,1	7	8,6	10	12,4	26	32,1
≥ 4 personas	0	0	11	13,6	0	0	11	13,6
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>33,3</b>	<b>35</b>	<b>43,2</b>	<b>19</b>	<b>23,5</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

$$X^2 = 34,689$$

$$g.l.= 6$$

$$p= 0,03$$

En la tabla se muestra que el 32,1% (26) de los trabajadores tienen viven con 2 – 3 personas; el 11,1% (9) tienen un buen desempeño laboral; el 8,6% (7) tienen un regular rendimiento laboral y el 12,4% (10) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que el número de personas con la que vive está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 5.**

**Remuneración mensual asociado al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

REMUNERACIÓN MENSUAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
≥ S/ 800.00	16	19,8	14	17,3	12	14,8	42	51,9
< S/ 800.00	11	13,6	21	25,9	7	8,6	39	48,1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>33,3</b>	<b>35</b>	<b>43,2</b>	<b>19</b>	<b>23,5</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

$$X^2 = 3,535$$

$$g.l.= 2$$

$$p= 0,017$$

En la presente tabla se observa que el 51,9% (42) de los trabajadores tienen una remuneración mensual  $\geq$  S/ 800.00; el 19,8% (16) tienen un buen desempeño laboral; el 17,3% (14) tienen un regular rendimiento laboral y el 14,8% (12) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que la remuneración mensual está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 6.**

**Trabajos adicionales asociado al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

TRABAJOS ADICIONALES	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	0	0	4	4,9	1	1,2	5	6,2
No	27	33,3	31	38,3	18	22,2	76	93,8
<b>TOTAL</b>	27	33,3	35	43,2	19	23,5	81	100

$$X^2 = 3,473$$

$$g.l= 2$$

$$p= 0,006$$

En la siguiente tabla se evidencia que el 93,8% (76) de los trabajadores no realizan trabajos adicionales fuera de sus labores que desempeñan en la municipalidad; el 33,3% (27) tienen un buen desempeño laboral; el 38,3% (31) tienen un regular rendimiento laboral y el 22,2% (18) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada evidenciamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que los trabajos adicionales está asociado al desempeño laboral.

**FACTORES ORGANIZACIONALES ASOCIADOS AL  
DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS – CARAZ – 2016.**

**Tabla 7.**

**Ocupación asociado al desempeño laboral en trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

OCUPACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Secretarias	13	16	2	2,5	7	8,6	22	27,2
Practicantes	3	3,7	13	16	1	1,2	17	21
Jefes de unidad	4	4,9	2	2,5	5	6,2	11	13,6
Gerentes	1	1,2	3	3,7	0	0	4	4,9
Asistentes	6	7,4	15	18,5	6	7,4	27	33,3
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>33,3</b>	<b>35</b>	<b>43,2</b>	<b>19</b>	<b>23,5</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

$$X^2 = 26,628$$

$$g.l.= 8$$

$$p= 0,019$$

En la tabla se observa que el 33,3% (27) de los trabajadores son asistentes; el 7,4% (6) tienen un buen desempeño laboral; el 7,4% (6) tienen un regular rendimiento laboral; el 18,5% (15) tienen un regular rendimiento laboral y el 7,4% (6) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que la ocupación está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 8.**

**Tiempo de servicio asociado al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

TIEMPO DE SERVICIO	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
< 1 año	15	18,5	12	14,8	9	11,1	36	44,4
1 – 10 años	3	3,7	4	4,9	3	3,7	10	12,3
11 – 20 años	0	0	6	7,4	2	2,5	8	9,9
21 – 30 años	9	11,1	11	13,6	2	2,5	22	27,2
> 31 años	0	0	2	2,5	3	3,7	5	6,2
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>33,3</b>	<b>35</b>	<b>43,2</b>	<b>19</b>	<b>23,5</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

$X^2 = 13,459$

g.l.= 8

$p= 0,037$

En la tabla se observa que el 44,4% (36) de los trabajadores tienen tiempo de servicio < 1 año; el 18,5% (15) tienen un buen desempeño laboral; el 14,8% (12) tienen un regular rendimiento laboral y el 11,1% (9) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que el tiempo de servicio está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 9.**

**Condición laboral asociado al desempeño laboral en trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

CONDICIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Contratado	23	28,4	23	28,4	18	22,2	64	79
Nombrado	4	4,9	12	14,8	1	1,2	17	21
<b>TOTAL</b>	27	33,3	35	43,2	19	23,5	81	100

$$X^2 = 7,186$$

$$g.l.= 2$$

$$p= 0,028$$

En la presente tabla se observa que el 79% (64) de los trabajadores tienen la condición laboral contratado; el 28,4% (23) tienen un buen desempeño laboral; el 28,4% (23) tienen un regular rendimiento laboral y el 22,2% (18) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que la condición laboral está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 10.**

**Satisfacción laboral asociado al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

SATISFACCIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	9	11,1	6	7,4	2	2,5	17	21
Rara vez	4	4,9	5	6,2	7	8,6	16	19,8
A veces	10	12,3	3	3,7	6	7,4	19	23,5
Con frecuencia	4	4,9	12	14,8	4	4,9	20	24,7
Siempre	0	0	9	11,1	0	0	9	11,1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>33,3</b>	<b>35</b>	<b>43,2</b>	<b>19</b>	<b>23,5</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

$X^2 = 27,135$

g.l.= 8

p= 0,001

En la siguiente tabla se muestra que el 24,7% (20) de los trabajadores tienen satisfacción laboral con frecuencia; el 4,9% (4) tienen un buen desempeño laboral; el 14,8% (12) tienen un regular rendimiento laboral y el 4,9% (4) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que la satisfacción laboral está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 11.**

**Horas extras asociado al desempeño laboral en trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

HORAS EXTRAS	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	2	2,5	4	4,9	0	0	6	7,4
no	25	30,9	31	38,3	19	23,5	75	92,6
<b>TOTAL</b>	27	33,3	35	43,2	19	23,5	81	100

$$X^2 = 2,345$$

$$g.l= 2$$

$$p= 0,01$$

En la tabla se evidencia que el 92,6% (75) de los trabajadores no realizan horas extras; el 30,9% (25) tienen un buen desempeño laboral; el 38,3% (31) tienen un regular rendimiento laboral y el 23,5% (19) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que las horas extras está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 12.**

**Actividades recreativas asociado al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

ACTIVIDADES RECREATIVAS	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	23	28,4	28	34,6	14	17,3	65	80,2
No	4	4,9	7	8,6	5	6,2	16	19,8
<b>TOTAL</b>	27	33,3	35	43,2	19	23,5	81	100

$$X^2 = 9,313$$

$$g.l= 2$$

$$p= 0,021$$

En la presente tabla se muestra que el 80,2% (65) de los trabajadores realizan actividades recreativas; el 28,4% (23) tienen un buen desempeño laboral; el 34,6% (28) tienen un regular rendimiento laboral y el 17,3% (14) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que las actividades recreativas está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 13.**

**Ambiente laboral asociado al desempeño laboral en trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

AMBIENTE LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Adecuado	23	28,4	22	27,2	14	17,3	59	72,8
Inadecuado	4	4,9	13	16	5	6,2	22	27,2
<b>TOTAL</b>	27	33,3	35	43,2	19	23,5	81	100

$$X^2 = 3,850$$

$$g.l= 2$$

$$p= 0,044$$

En la tabla se observa que el 72,8% (59) de los trabajadores mencionan que el ambiente laboral es adecuado; el 28,4% (23) tienen un buen desempeño laboral; el 27,2% (22) tienen un regular rendimiento laboral y el 17,3% (14) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que el ambiente laboral está asociado al desempeño laboral.

**FACTORES MOTIVACIONALES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO  
LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE HUAYLAS – CARAZ – 2016.**

**Tabla 14.**

**Supervisión asociado al desempeño laboral en trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

SUPERVISIÓN	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	18	22,2	6	7,4	3	3,7	27	33,3
Rara vez	4	4,9	8	9,9	7	8,6	19	23,5
A veces	1	1,2	15	18,5	1	1,2	17	21
Con frecuencia	2	2,5	6	7,4	3	3,7	11	13,6
Siempre	2	2,5	0	0	5	6,2	7	8,6
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>33,3</b>	<b>35</b>	<b>43,2</b>	<b>19</b>	<b>23,5</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

$$X^2 = 40,973$$

$$g.l= 8$$

$$p= 0,010$$

En la presente tabla se evidencia que el 33,3% (27) de los trabajadores mencionan que nunca fueron supervisados; el 22,2% (18) tienen un buen desempeño laboral; el 9,9% (8) tienen un regular rendimiento laboral y el 3,7% (3) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que la supervisión está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 15.**  
**Relaciones personales asociados al desempeño laboral en**  
**trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz –**  
**2016.**

RELACIONES PERSONALES	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Adecuadas	24	29,6	30	37	18	22,2	72	88,9
Inadecuadas	3	3,7	5	6,2	1	1,2	9	11,1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>33,3</b>	<b>35</b>	<b>43,2</b>	<b>19</b>	<b>23,5</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

$$X^2 = 1,015$$

$$g.l= 2$$

$$p= 0,002$$

En la presente tabla se evidencia que el 88,9% (72) de los trabajadores mantienen relaciones personales adecuadas; el 29,6% (24) tienen un buen desempeño laboral; el 37% (30) tienen un regular rendimiento laboral y el 22,2% (18) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que las relaciones personales está asociada al desempeño laboral.

**Tabla 16.**  
**Reconocimiento laboral asociado al desempeño laboral en**  
**trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz**  
**– 2016.**

RECONOCIMIENTO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	3	3,7	4	4,9	6	7,4	13	16
No	24	29,6	31	38,3	13	16	68	84
<b>TOTAL</b>	27	33,3	35	43,2	19	23,5	81	100

$$X^2 = 4,691$$

$$g.l= 2$$

$$p= 0,018$$

En la presente tabla se evidencia que el 84% (68) de los trabajadores mencionan que nunca fueron reconocidos laboralmente; el 29,6% (24) tienen un buen desempeño laboral; el 38,3% (31) tienen un regular rendimiento laboral y el 16% (13) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que el reconocimiento laboral está asociado al desempeño laboral.

**Tabla 17.**

**Ascenso laboral asociado al desempeño laboral en trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.**

ASCENSO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	4	4,9	4	4,9	1	1,2	9	11,1
No	23	28,4	31	38,3	18	22,2	72	88,9
<b>TOTAL</b>	27	33,3	35	43,2	19	23,5	81	100

$$X^2 = 7,314$$

$$g.l= 2$$

$$p= 0,036$$

En la presente tabla se evidencia que el 88,9% (72) de los trabajadores mencionan que nunca tuvieron un ascenso laboral; el 28,4% (23) tienen un buen desempeño laboral; el 38,3% (31) tienen un regular rendimiento laboral y el 22,2% (18) tienen bajo rendimiento laboral. Al realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada observamos que la probabilidad es menor a 0,05, por tanto podemos mencionar que el ascenso laboral está asociada al desempeño laboral.

#### IV. DISCUSIONES

- Los resultados del presente trabajo de investigación, con respecto al primer objetivo específico que fue: identificar los factores sociodemográficos asociados al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016; fueron dados a conocer en las siguientes tablas: tabla 1: el 22,2% de los trabajadores tienen la edad de 36 a 40 años; tabla 2: el 61,7% de los trabajadores son del sexo femenino; tabla 3: el 56,8% de los trabajadores tienen el estado civil soltero; tabla 4: el 32,1% de los trabajadores tienen viven con 2 – 3 personas; tabla 5: el 51,9% de los trabajadores tienen una remuneración mensual  $\geq$  S/ 800.00; tabla 6: el 93,8% de los trabajadores no realizan trabajos adicionales fuera de sus labores que desempeñan en la municipalidad. Según **Aguirre (2011)** en su investigación realizada en Costa Rica manifestó que el 84% labora como oficiales de Seguridad y el restante 16% pertenece al Área de Tránsito. De esta muestra, la mayoría de oficiales tenían menos de 4 años de laborar, cifra que representa un 32% de la muestra participante, seguido por un 24% de los oficiales que posee entre 5 y 9 años. Existe un 12% que se ubica entre los 20 y 24 años de laborar. Se determinó que el 88% de los oficiales se ha capacitado alguna vez y solo un 12% no la ha hecho. Un 92% refiere mantener adecuadas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y con sus superiores y un 83% de estos trabajadores posee conocimiento acerca de los derechos y garantías laborales. Resultados parecidos a nuestra investigación fueron reportados por **Quispe (2015)** en Perú, donde encontró que con relación al factor social y sus indicadores como; la estratificación social, procedencia social y la composición familiar de los docentes, el 45% de los docentes manifiesta que si influye en el desempeño laboral, con relación al factor económico y sus indicadores como; la vivienda, ingresos económicos y los servicios básicos con que cuentan los docentes, el 22% de los docentes manifiesta que si influye de manera buena, el 38% afirman que influye de forma regular y el 40% refiere que influye de manera mala; con relación al factor cultural y sus indicadores como; el desarrollo profesional, acceso a las tecnologías de la

información y comunicación y textos de consulta el 18% refiere que influye de manera buena en el desempeño laboral, el 42% manifiesta que influye de manera regular y el 40% refiere que influye de manera deficiente.

- Con respecto al segundo objetivo: escribir los factores organizacionales asociados al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016; fueron dados a conocer en las siguientes tablas: tabla 7: el 33,3% de los trabajadores son asistentes; tabla 8: el 44,4% de los trabajadores tienen tiempo de servicio  $\leq$  1 año; tabla 9: el 79% de los trabajadores tienen la condición laboral contratado; tabla 10: el 24,7% de los trabajadores tienen satisfacción laboral con frecuencia; tabla 11: el 92,6% de los trabajadores no realizan horas extras; tabla 12: el 80,2% de los trabajadores realizan actividades recreativas; tabla 13: el 72,8% de los trabajadores mencionan que el ambiente laboral es adecuado. Resultados similares con porcentajes distintos a nuestra investigación encontró **Valencia (2014)** en su investigación realizada en Ecuador reporta en cuanto a la dimensión de la Naturaleza del Trabajo se encuentra con el 51.72% lo que indica que está en estado de deterioro, para mejorar esto es necesario tomar acciones a corto plazo para mejorar el ambiente de trabajo en la empresa. El puntaje de la dimensión de respeto y consideración se encuentra en 42.97% lo que indica que se debe tomar acciones para mejorar esto, ya que se encuentra en deterioro. El 53.71% de los trabajadores indica que las relaciones interpersonales está en estado de deterioro. Se observa que en la dimensión de supervisión se encuentra en el 44.92% en estado de declinamiento, se debe tomar en cuenta nuevas medidas a corto plazo que mejoren esta situación en la empresa. Los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión de desarrollo y entretenimiento personal se encuentra con el 50.17% demostrándonos que está decayendo y se debe tomar medidas necesarias para mejorar la situación ya que se puede volver crítica. En la dimensión de evaluación de las condiciones para el desempeño se encuentra con el 48.23%, indica que está en estado de deterioro. Según **Zegarra (2015)** en Perú manifiesta en cuanto a la dimensión autorrealización, el 53,38 % tienen

una buena percepción sobre autorrealización; luego, el 36,84% quienes tienen una percepción regular; el 7,52%, es decir tienen muy buena percepción y finalmente el 2,26% tuvieron una deficiente percepción sobre Autorrealización. En la dimensión supervisión el 57,89 % del total, o sea tienen una buena percepción sobre la supervisión; el 29,32% tienen una percepción regular; el 9,02%, es decir tienen muy buena percepción; y, finalmente el 3,76% tuvieron una deficiente percepción sobre la Supervisión.

- En cuanto al tercer objetivo específico: analizar los factores motivacionales asociados al desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016; fueron dados a conocer en las siguientes tablas: tabla 14: el 33,3% de los trabajadores mencionan que nunca fueron supervisados; tabla 15: el 88,9% de los trabajadores mantienen relaciones personales adecuadas; tabla 16: el 84% de los trabajadores mencionan que nunca fueron reconocidos laboralmente; tabla 17: el 88,9% de los trabajadores mencionan que nunca tuvieron un ascenso laboral. En su estudio que realizó Salamanca (2013) indica el total de los trabajadores administrativos encuestados, el 30,98 % opina que se labora bajo un clima organizacional autoritario – explotador; el 37,5 % opina que estamos bajo un clima organizacional autoritario – paternalista; el 19,02 % considera que el clima organizacional es participativo – consultivo; y el 12,5 % piensa que trabaja bajo un clima organizacional participativo – en grupo. el 35,33 % trata de ejercer un desempeño laboral que beneficie al cliente externo ofreciéndole cierta satisfacción al ser atendido; el 11,41 % opina que se realiza un trabajo en equipo; el 21,2 % considera que existe un liderazgo constructivo que hace que la atención al cliente sea supervisada por un jefe pero que así mismo este es aceptado por el resto de los trabajadores logrando que la atención en esa oficina sea mejor; el 8,69% se basa en los logros laborales conseguidos para justificar o sentirse satisfecho respecto a su desempeño laboral, no midiendo si estos fueron logrados hace mucho o poco tiempo; finalmente el 23,37% busca el crecimiento personal y lo pone como principal arma para lograr un mejor desempeño laboral, esto implica capacitaciones, cursos, profesionalización, etc. En

una investigación realizada por **Valencia (2014)** en Ecuador encontró que en cuanto a la dimensión de la naturaleza del Trabajo se encuentra con el 51.72% lo que indica que está en estado de deterioro, para mejorar esto es necesario tomar acciones a corto plazo para mejorar el ambiente de trabajo en la empresa. El puntaje de la dimensión de respeto y consideración se encuentra en 42.97% lo que indica que se debe tomar acciones para mejorar esto, ya que se encuentra en deterioro. El 53.71% de los trabajadores indica que las relaciones interpersonales está en estado de deterioro. Se observa que en la dimensión de supervisión se encuentra en el 44.92% en estado de declinamiento, se debe tomar en cuenta nuevas medidas a corto plazo que mejoren esta situación en la empresa. Los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión de desarrollo y entretenimiento personal se encuentra con el 50.17% demostrándonos que está decayendo y se debe tomar medidas necesarias para mejorar la situación ya que se puede volver crítica. En la dimensión de evaluación de las condiciones para el desempeño se encuentra con el 48.23%, indica que está en estado de deterioro Datos similares a nuestra investigación fueron reportados por **Antúñez (2015)** en su investigación realizada en Venezuela manifiesta el 80% busca que los empleados realicen su trabajo en equipo, el 84% promueve una buena relación entre los empleados, el 77% afirma que existe respeto, confianza y cooperación y el 77% se preocupa por sobrepasar las expectativas y necesidades del cliente. El 90% de los supervisores promueven y orientan las actividades para el logro de los objetivos de la institución, el 97% evalúa el desempeño para determinar si sus colaboradores necesitan apoyo para desarrollarse profesionalmente, El 100% tiene la oportunidad de desarrollarse de acuerdo a sus capacidades. **Larico (2015)** en Perú evidenció que el 40.7% de los trabajadores se les otorga las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación. El 65.4% menciona que el ambiente físico es óptimo. En una investigación realizada por **Zegarra (2015)** en Perú reporto que en la dimensión autorrealización, el 53,38 % tienen una buena percepción sobre autorrealización; luego, el 36,84% quienes tienen una percepción

regular; el 7,52%, es decir tienen muy buena percepción y finalmente el 2,26% tuvieron una deficiente percepción sobre Autorrealización. En la dimensión supervisión el 57,89 % del total, o sea tienen una buena percepción sobre la supervisión; el 29,32% tienen una percepción regular; el 9,02%, es decir tienen muy buena percepción; y, finalmente el 3,76% tuvieron una deficiente percepción sobre la Supervisión. Por otro lado **Quispe (2017)** al realizar su investigación en Perú pudo evidenciar que con respecto a la relación entre los factores extrínsecos y desempeño laboral, el 38.6% de médicos presentan motivación de nivel medio por la política de la empresa, 42.2% por la supervisión, 31.1% por la relación con el supervisor, en igual porcentaje por el salario, 38.6% por relaciones interpersonales y el 34.9% motivado por un bajo nivel por las condiciones de trabajo, tienen desempeño laboral regular. Al relacionar con los factores intrínsecos, el 31.3% con motivación de nivel medio por el logro, 30.1% por reconocimiento, 48.2% trabajo en sí, en igual proporción crecimiento y ascenso tienen desempeño laboral regular, así mismo el 32.5% con motivación baja por responsabilidad.

## **V. CONCLUSIONES**

- Los factores sociodemográficos están asociados con el desempeño laboral, el factor que predominó más fue los trabajos adicionales, si el personal no realiza actividades adicionales a su labor de la municipalidad, el desempeño laboral será óptimo.
- Los factores organizacionales presentan asociación con el desempeño laboral, debido a que el factor que más resalto fue la satisfacción laboral, ya que si con frecuencia presentan satisfacción en desarrollar sus actividades los trabajadores mejor será el desempeño laboral.
- Los factores motivacionales guardan asociación con el desempeño laboral, ya que el factor que guardó más asociación fue las relaciones personales, si son adecuadas las relaciones personales mejor será el desempeño laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Al jefe de personal de la municipalidad provincial de Huaylas se sugiere realizar evaluaciones periódicas sobre los factores asociados al desempeño laboral con la finalidad de implementar estrategias, a través de objetivos anuales de acuerdo al puesto laboral que ocupe cada trabajador.
- Difundir por parte del jefe de bienestar humano las políticas y normas de la municipalidad a través de la ejecución del reglamento interior de trabajo y de la ejemplificación clara por parte de los directivos y supervisores, ya que estos son factores que influyen para el desempeño laboral, con esto se busca promover la relación trabajador - supervisor, mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y proponer políticas de mejora salarial, con la finalidad de favorecer el desempeño laboral de cada trabajador.
- Para mejorar los factores organizacionales y motivacionales en los profesionales que laboran en la municipalidad, se debe establecer estrategias por parte de los gerentes de cada gerencia para mejorar, desarrollar procesos de capacitación continua para los profesionales, ya sean estos desde practicantes hasta personal nombrado tomando en consideración el desempeño laboral realizado por cada uno de ellos, con el fin de mejorar el crecimiento profesional y crear impacto en el significado del trabajo.

## VII. REFERENCIAS

- Aguirre, E (2011) Factores asociados con el desempeño del personal que labora como oficiales de tránsito y seguridad en la Universidad de Costa Rica. Rev. Actual en Costa Rica, 22, 1-10. Recuperado: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/3557>
- Álvarez, H. (1995) Hacia un clima organizacional plenamente gratificante”. Documento Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valla, Santiago de Cali.
- Antúnez, Y. (2015) El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua. [Tesis de maestría]. Universidad de Carabobo. Carabobo, Venezuela. Recuperado: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1803/yantunez.pdf?sequence=1>.
- Beron, D. (2011) Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperado: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5918/beron-daniela.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf).
- Carnaque, P. (2013) Sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los trabajadores del instituto de educación superior tecnológico Abaco Chiclayo. [Tesis de Maestría]. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/.../1/CARNAQUE%20ALVAREZ%20PILAR.pdf>
- Carrillo, C. (2013) Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. Rev. Latino-Am. Enfermagem Artículo Original nov. - dic. 2013; 21(6):1314-20. Recuperado: [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)

- Casas, J., Repullo, J.R., Lorenzo, S. & Cañas, J.J. (2002) "Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios". Revista de Administración Sanitaria, 6, 23.
- Chiavenato, I. (2005). Introducción a la Teoría General de la Administración, Cap 6: Implicaciones de la teoría de las relaciones humanas. 7ma Edición (McGraw-Hill)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Edi Mc.Graw Hill. México.
- Clarck, S. (2000). "Work/family border theory: A new theory of work/family balance". Human Relations, 53, 6, 747-770.
- Decreto Legislativo N° 1025. (2008). Aprueba normas de capacitación y rendimiento para el Sector Público. El peruano, págs. 37444 – 374447. Lima, 21 de junio de 2008.
- Delgado, J. P. (2010). ¿Qué es productividad laboral?. Psicología Laboral. Recuperado: <http://aptitus.com/blog/gestion-laboral/productividad-laboral/>
- Dueñas, J. (2010) Síndrome de Burnout en una unidad de gestión clínica de obstetricia y ginecología. Revista de calidad asistencial. 2010; 25 (5): 260 – 67.
- Fernández, N. (2010). Calidad de la atención médica. En Fascículo N° 1, Programa de Educación a Distancia "Nuevas Formas de Organización y Financiación de la Salud". Recuperado de: 26 de setiembre 2016. Recuperado: <http://www.calidadensalud.org.ar/Documentos/ejcurso.pdf>
- Fuentes, S. (2012) satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala. Recuperado: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gomes, R. (2013). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. Biblid [1578-0236

(2013) XIII -2, 25-37]. Recuperado:  
[http://rabida.uhu.es/bitstream/handle/10272/7151/Influencia\\_de\\_factores\\_personales.pdf](http://rabida.uhu.es/bitstream/handle/10272/7151/Influencia_de_factores_personales.pdf)

- Gómez, L. (2003). Importancia de la educación médica continúa en la ortopedia pediátrica. Revista Mexicana de Ortopedia Pediátrica. Vol. 5, Núm. 1. pp. 12-13.
- Hernandez, R. (2014) Metodología de la investigación. Edi Mc.Graw Hill. Ed. 6ta, México.
- Illecas (2014). Sistematización del Diseño y Validación del Instrumento de Evaluación de Desempeño. USAID. Perú.
- Jaen, M (2011) Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. [Tesis de doctorado]. Universidad de Complutense de Madrid, Madrid. España. Recuperado: [https:// eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf](https://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf).
- Larico, R. (2015) Factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014. [Tesis de Maestría]. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú. Recuperado: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/453>
- Llie, C., Cardoza, G. (2013). ¡Vive la différence! Neurociencias y liderazgo femenino. INCAE Business Review, 2(9), p. 62.
- Manzini, J. (2000) Declaración de Helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. Acta Bioética. Vol. VI, nº 2. Recuperado:<http://www.revistatrabajo.uchile.cl/index.php/AB/article/download/16930/17634>.
- Miquilena, D. Recreación laboral: Su efecto motivacional en los trabajadores Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 4, núm. 8, julio-diciembre, 2011, pp. 37-51 Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148003>

- Müggenburg, M. (2007) tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. Vol 4. No. 1 Año 4 Enero- Abril 2007.
- Olaza, A. (2012) Unificación de criterios para la elaboración de proyectos e informes finales de tesis en pregrado. UNASAM. Huaraz, Perú.
- Pérez, CL. (2013). Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. [Tesis de Maestría]. Universidad autónoma de Nuevo León, Ciudad de México, México.
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008) Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales. Año 3 / N° 9 / Abril 2008, pag. 33-51. Recuperado: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>
- Quispe, N. (2015) Influencia de la calidad de vida en el desempeño profesional de los docentes de nivel de Educación Primaria de la ciudad de Juliaca año 2013. [Tesis de Maestría]. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú. Recuperado: <http://repositorio.uancv.edu.pe:8080/handle/UANCV/788>
- Quispe, V. (2017) Factores de la Motivación y Desempeño laboral de los Profesionales Médicos del Hospital III Essalud Puno 2016. [Tesis de Maestría]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1145>.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. (1996). Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Salamanca, M. (2013) Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna. [Tesis de Maestría]. Universidad Jorge Basadre

Grohmann, Tacna, Perú.  
Recuperado:<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1059>

- Salas, R. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. Artículo especial. Escuela Nacional de Salud Pública. [Tesis de Licenciatura]. La Habana, Cuba.
- Sánchez, J. A. (2011). *Control de gestión del desempeño de recursos humanos*. Chile: Thomson Reuters.
- Serrano, K. (2016) Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo. [Tesis de maestría] Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4841/1/Serrano\\_mk.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4841/1/Serrano_mk.pdf).
- Torres, V. (2015) Desempeño laboral del capital humano en la Municipalidad Distrital de Pisac - 2013- 2014. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Santiago de Abad del Cuzco. Cuzco, Perú. Recuperado:<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/104/253T20150012.pdf>
- Valencia, E. (2014) Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. [Tesis de maestría].Universidad Andina Simón Bolívar. Guayaquil, Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4088>.
- Yslado, R (2011) Factores sociodemográficos intra y extraorganizativos relacionados con el síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de salud de hospitales. Ancash, Perú. Revista de investigación de Psicología 2011; 14(2): 57 – 71.
- Zegarra, S. (2015) Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno. Comunicación V.6, N.2, JUL - DIC, 2015. Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/4498/449844870001.pdf>

# **ANEXOS**

## ANEXO Nº 1

### FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS, ORGANIZACIONALES Y MOTIVACIONALES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS – CARAZ – 2016.

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....  
..... De... años de edad, identificado con DNI N°.....

Por medio del presente prescrito acepto participar en el trabajo de investigación titulado: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS, ORGANIZACIONALES Y MOTIVACIONALES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS – CARAZ – 2016. Realizado por la investigadora: Amado Oncoy Magaly Vanesa.

**Objetivo del estudio:** Determinar los factores asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016. Se me ha explicado que mi participación consistirá en: Autorizar la aplicación de un cuestionario para poder obtener los resultados de la investigación. Declaro que se me ha informado minuciosamente sobre los posibles inconvenientes, molestias y beneficios que conllevará mi participación en el presente estudio.

La investigadora del presente proyecto se ha comprometido a brindarme información oportuna y responder mis posibles dudas sobre mi participación.

-----

Firma

## ANEXO Nº 2

# FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS, ORGANIZACIONALES Y MOTIVACIONALES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS – CARAZ – 2016.

## CUESTIONARIO

### Instrucciones:

Estimado trabajador reciba un cordial saludo, soy estudiante de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo del programa de gestión pública, me dirijo a su persona para su colaboración respondiendo con total sinceridad estas preguntas. No existen respuestas correctas o incorrectas, la respuesta adecuada es aquella que expresa honestamente su propia experiencia. Los resultados de este cuestionario serán estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es determinar los factores asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas.

Por favor, lea cada pregunta cuidadosamente y responda cada una de ellas marcando con un aspa (X) dentro de la alternativa que usted crea conveniente, o escribiendo en los espacios en blanco.

### A) FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS

4. Edad:

- a) 21 a 25 años
- b) 26 a 30 años
- c) 31 a 35 años
- d) 36 a 40 años
- e) 41 a 45 años
- f)  $\geq$  46 años

5. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

6. Estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Divorciado

4. Número de personas con las que vive

- a) Ninguna
- b) 1 persona
- c) 2 – 3 personas
- d)  $\geq$  4 personas

5. Remuneración mensual

- a)  $\geq$  S/ 800.00
- b)  $<$  S/ 800.00

6. Trabajos adicionales

- a) Si
- b) No

- En caso su respuesta fuera si a que actividad se desempeña

.....  
.....  
.....

d) Viudo

## **B) FACTORES ORGANIZACIONALES**

7. Ocupación

- a) Secretarias
- b) Practicantes
- c) Jefes de unidad
- d) Gerentes
- e) Asistentes

8. Tiempo de servicio

- a) < 1 año
- b) 1 – 10 años
- c) 11 – 20 años
- d) 21 – 30 años
- e) ≥ 31 años

9. Condición laboral

- a) Contratado
- b) Nombrado

10. Satisfacción laboral

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) A veces
- d) Con frecuencia
- e) Siempre

11. Realiza horas extras en el área donde labora

- a) Si
- b) No

12. Realiza actividades recreativas

- a) Si
- b) No

13. El ambiente laboral donde usted labora es:

- a) Adecuado
- b) Inadecuado

## **C) FACTORES MOTIVACIONALES**

14. En alguna oportunidad usted las actividades que desempeña han sido supervisadas por el supervisor.

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) A veces
- d) Con frecuencia
- e) Siempre

15. ¿Cómo son sus relaciones personales con el personal que labora a su alrededor?

- a) Adecuadas
- b) Inadecuadas

16. Alguna vez sus labores que realiza han sido reconocidas por su jefe de área.

- a) Si
- b) No

17. En alguna oportunidad ha sido ascendido de cargo

- a) Si

b) No

## D) EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Por favor lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y señale honestamente la respuesta que crea oportuna sobre los enunciados que a continuación se le presenta.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	CRITERIO	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD TÉCNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>						
1	Participo en el desarrollo de las recomendaciones generadas por el supervisor.					
2	Siento que desempeño mis tareas con dedicación y cumpla con los objetivos establecidos de la institución donde laboro.					
3	Integro todos mis conocimientos y practicas adquiridos durante mi experiencia laboral para brindar una atención de acuerdo a la necesidad de los clientes.					
4	Aprovecho la diversidad del equipo de trabajo para otorgar una mejor atención al cliente					
5	Estoy certificado por las instancias correspondientes en mi profesión.					
6	Las labores que desempeño están de acuerdo a las normas establecidas y vigentes por la municipalidad					
7	Me siento involucrado en quejas de mis superiores, compañeros, por la prestación de mis servicios.					
<b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN CONTINÚA</b>						
8	Participó activamente en los programas de capacitación de atención al cliente.					
9	Participo en proyectos de investigación social.					
10	Participó activamente como instructor en cursos de actualización y capacitación dirigidos al personal de la institución.					
11	Asisto a todos los cursos de mejora y aplico los conocimientos en beneficio de la institución					
12	Soy miembro activo de alguna asociación académica.					

<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
13	Al ejercer mi profesión me adapto y sigo las guías y protocolos de atención al cliente elaborados por la municipalidad.					
14	En las actividades diarias realizo análisis e identifico problemas en mi atención al cliente.					
15	Me adapto a las necesidades del área donde laboro utilizando los materiales que me brindan logrando con estos resultados adecuados.					
<b>APTITUDES</b>						
16	Para resolver problemas presento soluciones factibles de acuerdo a los requerimientos de la institución.					
17	Realizo adaptaciones organizacionales y estratégicas en respuesta a los cambios y necesidades de la institución					
18	Emprendo acciones eficaces para mejorar las habilidades y capacidades de mis compañeros					
19	Atiendo con calidad de acuerdo a los estándares institucionales					
20	Mis aportaciones y compromiso han contribuido al mejoramiento de la prestación de los servicios.					
<b>TOTAL</b>						

**.....Muchas gracias.....**



		Realización de horas extras en su área de trabajo																
		Realización de actividades recreativas fuera del trabajo																
		Ambiente laboral																
	Factores motivacionales	Supervisión	14, 15, 16, 17															
		Relaciones interpersonales																
		Reconocimiento																
		Crecimiento profesional y ascensos																
VARIABLE: DEPENDIENTE: Desempeño laboral	Evaluación del desempeño laboral	Calidad técnica y atención al cliente	1 - 20															
		Capacitación y educación continua																
		Productividad																
		Aptitudes																

---

FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Determinar los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016.

**DIRIGIDO a:** Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

<b>OBSERVACIONES</b>	..... ..... .....
----------------------	-------------------------

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## ANEXO N° 4

### Confiabilidad del instrumento

**Coefficiente de confiabilidad alfa de Crombach:**

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Dónde:

k= Número de Ítems

$\sum S_i^2$  = Suma de las varianzas de cada ítem

$S_r^2$  = Varianza Total

Obteniéndose los siguientes resultados:

Alfa de Crombach	Número de elementos
0,86	10

Fuente: Salida del Programa Spss.V.21

La confiabilidad es un valor que oscila entre 0 y 1. Se dice que un instrumento tiene alta confiabilidad cuando el resultado de su análisis da un mayor de 0,50. Por lo tanto el valor obtenido fue de 0.86 el instrumento del presente estudio es altamente confiable.

## ANEXO Nº 5

### Validez del instrumento

JUEZ	Claridad	Coherencia	Relevancia	Total
I	4	4	3	11
II	4	4	4	12
III	3	4	4	11
Total	11	12	11	34

Estos datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS 21.0, haciendo uso de la prueba de concordancia de Kendall, obteniéndose los siguientes resultados:

#### Rango

	Rango promedio
VAR00001	4,77
VAR00002	2,36
VAR00003	4,18
VAR00004	4,86

#### Estadísticos de contraste

N	3
W de Kendall (a)	.371
Chi-cuadrado	16,157
g.l	2
Valor p	.026

#### (a) Coeficiente de concordancia de Kendall

Como el valor de p es menor al 0,05 nos confirma la validez del cuestionario sometido a validación.

## ANEXO Nº 6

### Autorización de ejecución de la investigación en la Municipalidad Provincial de Huaylas



**EL QUE SUSCRIBE, GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS - CARAZ, EMITE LA SIGUIENTE:**

#### AUTORIZACIÓN

SE AUTORIZA A LA SRTA. **AMADO ONCOY MAGALY**, ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – POS GRADO, PARA REALIZAR ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN EN LAS DIFERENTES GERENCIAS, UNIDADES Y OFICINAS, A FIN DE CUMPLIR CON SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Y LA CONCLUSIÓN DE TESIS DENOMINADO “FACTORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIA DE HUAYLAS 2016”.

SE EXPIDE LA PRESENTE AUTORIZACIÓN A SOLICITUD DEL INTERESADO MEDIANTE EL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO Nº 11115 - 2017, PARA LOS FINES QUE CONSIDERE CONVENIENTES.

CARAZ 04 DE OCTUBRE DEL 2017

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS  
  
Raynos Cortes Abiño Jorge  
Gerente Municipal

Jr. San Martín 1121 – Plaza de Armas, Caraz  
Teléfono: 043 – 483860  
Anexo: 104

  
CARAZ  
¡MAS PROGRESO!