

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## TESIS

### **Desempeño Laboral y Rendimiento en los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Chávez Chávez Margott  
: Bach. Ticllasuca Huamán Ruth

Asesor : Mtro. Gutiérrez Meza Fredi Paul

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 07.04.2021 – 06.04.2022

Huancayo – Perú  
2022

**Hoja de aprobacion de jurados****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

**TESIS**

Desempeño Laboral y Rendimiento en los Colaboradores de la  
Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021

**PRESENTADO POR:**

Bach. Margott Chávez Chávez

Bach. Ruth Ticllasuca Huamán

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

Licenciada en Administración

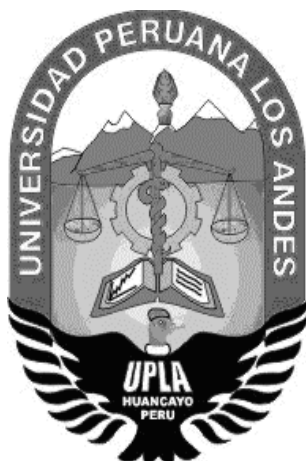
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS****APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:**

<b>PRESIDENTE</b>	Dr. WILBER GONZALO VÁSQUEZ VÁSQUEZ
<b>PRIMER MIEMBRO</b>	DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO
<b>SEGUNDO MIEMBRO</b>	MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD
<b>TERCER MIEMBRO</b>	MTRO. VARGAS ARISTE YULIANA

Huancayo,....de.....del 2021

Falsa portada

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

Desempeño Laboral y Rendimiento en los Colaboradores de la  
Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en  
Administración

Autores : Bach. Margott Chávez Chávez  
Bach. Ruth Ticllasuca Huamán

Asesor : Lic. Fredi Paul Gutiérrez Meza

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de Inicio y Culminación : de 07.04.2021 al 06.04.2022

Huancayo – Perú

2022

**Asesor**

Lic. Fredi Paul Gutiérrez Meza

### **DEDICATORIA**

Dedicamos la presente investigación a nuestros queridos padres por ser las personas más importantes en nuestra vida y por estar siempre a nuestro lado, ofreciéndonos su apoyo absoluto en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro asesor Lic. Fredi Paul Gutiérrez Meza por dedicar su tiempo, esfuerzo y paciencia hasta la etapa final de este trabajo. A la Universidad Peruana los Andes y sus docentes por compartir sus conocimientos con profesionalismo y valores.

Y de manera especial a la Municipalidad Provincial de Huancavelica por facilitarnos la información para la culminación del presente trabajo de investigación.

Las autoras

## Contenido

TESIS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Hoja de aprobacion de jurados .....	2
Falsa portada .....	3
TESIS .....	3
Asesor.....	4
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
Contenido .....	7
Contenido de Tablas.....	11
Contenido de figuras .....	12
Resumen.....	13
Abstract .....	14
Introducción .....	15
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>17</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>17</b>
<b>1.1 Descripción de la Realidad Problemática</b> .....	<b>17</b>
<b>1.1.1. Contexto internacional</b> .....	<b>17</b>
<b>1.1.2. Contexto nacional</b> .....	<b>18</b>
<b>1.1.3. Contexto local</b> .....	<b>18</b>

<b>1.2</b>	<b>Delimitación del Problema</b> .....	21
<b>1.3</b>	<b>Formulación del Problema</b> .....	22
<b>1.3.1</b>	<b>Problema General</b> .....	22
<b>1.3.2</b>	<b>Problemas Específicos</b> .....	22
<b>1.4</b>	<b>Justificación</b> .....	23
<b>1.4.1</b>	<b>Social</b> .....	23
<b>1.4.2</b>	<b>Teórica</b> .....	23
<b>1.4.3</b>	<b>Metodológica</b> .....	24
<b>1.5</b>	<b>Objetivos</b> .....	24
<b>1.5.1</b>	<b>Objetivo General</b> .....	24
<b>1.5.2</b>	<b>Objetivos Específicos</b> .....	24
	<b>CAPITULO II</b> .....	25
	<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	25
<b>2.1</b>	<b>Antecedentes del Estudio</b> .....	25
<b>2.2</b>	<b>Bases Teóricas ò Científicas</b> .....	29
	<b>CAPITULO III</b> .....	53
	<b>HIPÓTESIS</b> .....	53
<b>3.1.</b>	<b>Hipótesis General</b> .....	53
<b>3.2</b>	<b>Hipótesis Especifica</b> .....	53
<b>3.3</b>	<b>Variables</b> .....	53



<b>CAPITULO IV</b> .....	56
<b>METODOLOGÍA</b> .....	56
<b>4.1 Método de Investigación</b> .....	56
<b>4.2 Tipo de Investigación</b> .....	56
<b>4.3 Nivel de Investigación</b> .....	57
<b>4.4 Diseño de la Investigación</b> .....	57
<b>4.5 Población y Muestra</b> .....	58
<b>4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b> .....	58
<b>4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos</b> .....	60
<b>4.8 Aspectos Éticos de la Investigación</b> .....	60
<b>CAPITULO V</b> .....	61
<b>RESULTADOS</b> .....	61
<b>5.1 Descripción de resultados</b> .....	61
<b>5.2 Contraste de Hipótesis</b> .....	68
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	73
<b>CONCLUSIONES</b> .....	78
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	81
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	82
<b>ANEXOS</b> .....	83
<b>Anexo 01: Matriz de Consistencia</b> .....	84

<b>Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables .....</b>	<b>86</b>
Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	90
<b>Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación.....</b>	<b>91</b>
<b>Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento .....</b>	<b>93</b>
<b>Anexo 06: La data de procesamiento de datos .....</b>	<b>105</b>
<b>Anexo 07: Consentimiento informado.....</b>	<b>106</b>
<b>Anexo 08: Fotos de la aplicación del instrumento.....</b>	<b>107</b>

**Contenido de Tablas**

Tabla N° 01: .....	61
Tabla N° 02: .....	62
Tabla N° 03: .....	63
Tabla N° 04: .....	64
Tabla N° 05: .....	65
Tabla N° 06: .....	66
Tabla N° 07: .....	67
Tabla N° 08 Correlación de hipótesis general.....	68
Tabla N° 09 Hipótesis específica N° 1.....	69
Tabla N° 10 Correlación hipótesis N° 2.....	71
Tabla N° 11 Correlación hipótesis N° 3.....	72

### Contenido de figuras

Figura N° 01: Organigrama de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.....	21
Figura N° 02: Motivación .....	61
Figura N° 03: Responsabilidad .....	62
Figura N° 04: Lugares y trabajo en equipo .....	63
Figura N° 05: Formación y desarrollo personal.....	64
Figura N° 06: Calidad laboral .....	65
Figura N° 07: Eficiencia laboral .....	66
Figura N° 08: Efectividad laboral .....	67

## Resumen

La presente investigación se intituló “Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021”, planteo como problema general ¿Cuál es la relación entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021?, el objetivo de la investigación fue Determinar la relación entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021; respectivamente la hipótesis fue si Existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021. La metodología de la investigación fue Científico, el tipo de investigación es básica o pura, el nivel de investigación es correlacional, diseño de investigación descriptiva –correlacional, la población fue de 50 colaboradores. Se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532 el cual indica que existe una correlación positiva media; por ello se afirma que existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021. Se sugiere incentivar el rendimiento laboral de los colaboradores con técnicas motivacionales e incentivos y reconocimientos de acuerdo al trabajo realizado para que así los trabajadores valoren y se esfuercen mucho más en sus labores y su desempeño crezca.

Palabras clave: Desempeño laboral, rendimiento, calidad de servicios, evaluación de desempeño, resultados y objetivos.

### **Abstract**

This research was entitled "Work performance and performance in employees of the Provincial Municipality of Huancavelica - 2021", I pose as a general problem what is the relationship between work performance and performance in employees of the Provincial Municipality of Huancavelica - 2021 ?, the objective of the research was to determine the relationship between job performance and performance in employees of the Provincial Municipality of Huancavelica - 2021; respectively, the hypothesis was There is a positive and significant relationship between Work performance and performance in the collaborators of the Provincial Municipality of Huancavelica - 2021. The research methodology was Scientific, the type of applied research, descriptive research level, descriptive research design –Correlational, the population was 50 employees. It is concluded that Spearman's Rho Correlation Coefficient is 0.532, which indicates that there is a mean positive correlation; For this reason, it is affirmed that there is a positive and significant relationship between work performance and performance in the collaborators of the Provincial Municipality of Huancavelica - 2021. It is suggested to encourage the work performance of collaborators with motivational techniques and incentives and recognitions according to the work carried out for so that the workers value and make much more effort in their work and their performance grows.

Keywords: Job performance, performance, quality of services, performance evaluation, results and objectives.

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación “Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021”, tiene como objetivo, Cuál es la relación entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021

La metodología de la investigación utiliza el Método Científico, el tipo de investigación es Básica, nivel de investigación es Correlacional, y el diseño de investigación es Descriptivo-correlacional.

Para obtener los resultados de la investigación se seguirá el siguiente orden de la estructura de la investigación, que comprende en los siguientes títulos:

### **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Es el campo más importante, porque se describe la realidad problemática, sus delimitaciones, se formula el problema general y los problemas específicos, también la justificación, y se determina objetivos tanto general como específicos.

### **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.**

Se da a conocer los antecedentes previos de investigación, se fundamentan las bases teóricas y se define el marco conceptual.

### **CAPÍTULO III HIPÓTESIS**

Se fundamenta planteando la hipótesis general de la investigación y las hipótesis específicas, se realiza la operacionalización de las variables.

#### CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.

Se menciona el método científico a utilizar, el tipo, nivel y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de dato, la técnica de procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos de la Investigación.

#### CAPÍTULO V RESULTADO

Describe los resultados y la contratación de hipótesis.

Finalmente, el análisis y discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Autores



## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

##### 1.1.1. Contexto internacional

A nivel internacional, en México de acuerdo con el diario Economíahoy.mx: se solicita incrementar el logro educativo y disminuir la informalidad en el empleo, en aras de incrementar la productividad y optimizar el desempeño en el mercado laboral, igualmente, se solicita desarrollar el logro educativo y disminuir la informalidad del empleo, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Según el informe Apuesta por el crecimiento 2015, “existe una gran diferencia entre la mitad superior de la OCDE y el PIB per cápita de México, toda vez, que tiene un nivel bajo y asimismo tiene una tasa baja de crecimiento en la productividad laboral”.

En Colombia, el problema de eficiencia laboral se localiza en el sector público, y es el que mayor susceptibilidad genera entre la ciudadanía, después de los congresistas. Ya que se identificaron que tiene personal envejecido, no se encuentra motivado ni valorado por los ciudadanos. “Un periódico en línea investiga en el sector público, no solo enfrenta el reto de tener una fuerza de trabajo que responda con calidad a las necesidades del Estado y de la sociedad, asimismo tiene el reto de reunir a los mejores talentos, modernizar a los servidores, toda vez, que sus empleados están envejeciendo. En ese orden, se debe salvar a los mejores funcionarios que tienen alto desempeño laboral”. En Argentina, “el 13% de la población económicamente activa alcanza el empleo público. La oferta laboral es muy extensa para los profesionales de ciencias económicas, sólo con la práctica se gana conocimientos en una especialización y es aplicable sólo en el sector”.

### **1.1.2. Contexto nacional**

A nivel nacional, en Perú, las empresas invierten sólo el 30% en capacitaciones para sus trabajadores. El desempeño laboral en nuestro país se encuentra afectado por el estrés que aguantan los trabajadores, causado por diversos problemas que puede tener en su hogar, además por la incapacidad de que tienen los jefes de encomendar funciones, igualmente, por la falta de identidad con la institución que representan, y fracasan diferentes proyectos de importancia por no tener la capacidad de trabajar en equipo. “El 70% en el país, entre empresas privadas y estatales sufren de esta enfermedad, sin embargo, son pocas las firmas que adoptan una solución al respecto”. Las empresas o instituciones públicas erradamente aumentan las horas de trabajo a sus empleados ya que se cree que la productividad mejorara. Grave error que cometen, porque los resultados son, al contrario. Llega a desfavorecer a la institución porque el personal acabará agotado, enfermo y se precipitan de perder a buenos empleados por no tener capacidad de tener una buena política de trabajo. Y de inmovilizar al talento humano.

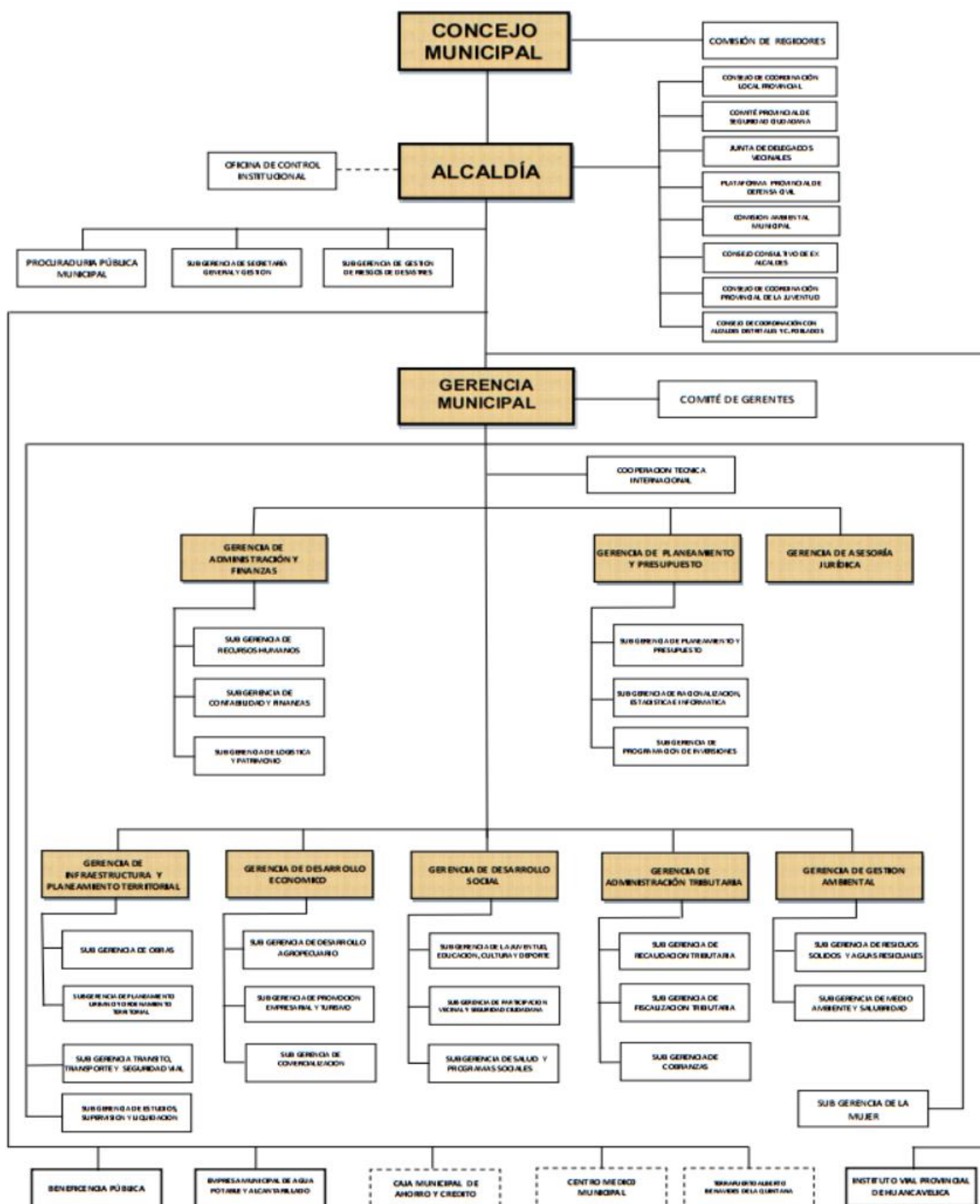
Se identifica que en el sector público hay urgente necesidad de optimizar el desempeño laboral del personal administrativo, ya que se debe salvaguardar las reticencias de la actual cultura administrativa. Por lo que se debe tener líderes en Recursos Humanos, mejorando la eficiencia y organización productiva, que tiene que incurrir en el reclutamiento del talento humano, que va componer un elemento de motivación y desarrollo de habilidades y destrezas.

### **1.1.3. Contexto local**

La Municipalidad Provincial de Huancavelica es una entidad de la organización territorial del Estado y con canales de participación vecinal en los asuntos públicos. Las

Municipalidades Provinciales son órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, en este sentido para llegar a este objetivo debe medir el rendimiento y el desempeño en sus colaboradores. Se ha observado que la Municipalidad Provincial de Huancavelica cuenta con documentos normativos como: Manual de Organización y Funciones (MOF), Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal, Reglamento de Aplicación de Sanciones, Reglamento Interno de Trabajo y el Reglamento de control, asistencia, puntualidad y permanencia, sin embargo estos documentos son superficiales ya que existe constante cambio de gerentes y jefes de área, en este sentido cada oficina en un periodo de tiempo rotan y mueven a su personal. Por lo tanto, no se evidencia el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad y ello conlleva a que no haya resultados en su labor, porque existe personal ausente a consecuencia de permisos y vacaciones sin pensar que están dejando tareas pendientes, también la atención inadecuada a los usuarios, desinformación de sus trámites y las constantes quejas sobre el personal, la investigación pretende ver la relación entre el desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

## Organigrama de la Municipalidad Provincial de Huancavelica



**Figura N° 01:** Organigrama de la Municipalidad Provincial de Huancavelica  
Fuente: Municipalidad Provincial de Huancavelica

## **1.2 Delimitación del Problema**

### **Delimitación Espacial**

Espacialmente se delimitó en la región y provincia de Huancavelica, específicamente en la ciudad del mismo nombre, donde se ubica la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

### **Delimitación Temporal**

Se delimitó temporalmente en el año de estudio 2021 y se tomaran los datos que se requieran de este mismo año

### **Delimitación Conceptual o Temática**

Conceptualmente está delimitado de la siguiente manera

#### **Variable I**

Según I. Chiavenato 2009, que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. También se consideró la definición de Montenegro (2019) donde refiere que desempeño laboral, es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas es la “calidad de servicios y la evaluación de desempeño en las organizaciones, como un sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa”. Otra definición interesante es lo que refiere Palaci, F. (2005) define que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo. Estas

conductas de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez contribuirán a la eficacia organizacional.

## **Variable II**

### **Rendimiento**

Como refiere (Gabini & Salessi, 2016) que el rendimiento laboral “ha de abarcar tanto las conductas orientadas a la tarea como aquellas actividades diferentes a las relativas al puesto de trabajo y orientadas interpersonalmente. En este sentido, el rendimiento ha sido definido como el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” También vamos a considerar lo que refiere (Vera, 2017) Se define como rendimiento laboral, como “aquellas resultados u objetivos observados en los empleados de la organización, que son relevantes en los objetivos y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada uno de ellos y su nivel de contribución a la organización”.

## **1.3 Formulación del Problema**

### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y el Rendimiento en la tarea en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021?
2. ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y el Rendimiento en el contexto en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021?

3. ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y los Comportamientos laborales contraproducentes en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

La presente investigación nos permitió conocer acerca de la relación entre el desempeño laboral y el rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021. El tema de investigación hace referencia a que no todos los colaboradores de la municipalidad tienen en consideración la calidad de servicio, por el trato que tienen hacia los usuarios y la desinformación que brindan en cuanto a sus trámites, también se ha observado colaboradores desmotivados, también no evidencian un desempeño laboral óptimo, asimismo existe constatación de cambio y rotación de personal, por asumir cargos de confianza, todo ello repercutirá en el rendimiento de los colaboradores de la municipalidad por encontrarse en constante estrés, sin preparación para la atención y otros, motivo por el cual es importante señalar que al conocer de cerca el desempeño y el rendimiento con sus dimensiones, aportará a la toma de decisiones de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, lo que generará cambios beneficiosos y será de utilidad a nivel social para que diversas organizaciones efectúen estudios similares.

### **1.4.2 Teórica**

Los resultados de la investigación lograron acceder a una contrastación de la teoría, aprobando sus postulados, y/o abarcando aspectos que puedan fomentar su análisis en

el campo que se detalla referido a al desempeño laboral y rendimiento de las municipalidades.

### **1.4.3 Metodológica**

Para el logro de los objetivos se utilizaron instrumentos para la recopilación de datos de desempeño laboral y rendimiento los cuales serán validados por el juicio de expertos y de esa forma podrán aportar a investigaciones futuras.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación entre desempeño laboral y el Rendimiento en la tarea en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021
2. Determinar la relación entre desempeño laboral y el Rendimiento en el contexto en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021
3. Determinar la relación entre desempeño laboral y los Comportamientos laborales contraproducentes en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del Estudio**

##### **Internacional**

Para Rojas y Donoso (Donoso, 2017), sostienen en su especialización “Evaluación del Desempeño para empleados en Provisionalidad de la Alcaldía Municipal de Chía”, que la permanencia de un funcionario en (Calderón, 2018) la entidad con respecto a la evaluación de desempeño, “no sólo es una herramienta en la toma de decisiones, sino que servirá para tomar información para posteriormente evaluar los procesos de reclutamiento, así se pueden conceder incentivos, promociones, compensaciones, asimismo se pueden identificar los procesos equivocados. Además, se considera la evaluación de desempeño debe estar en el área de Talento Humano, de esta manera se garantiza un proceso uniforme. Debiendo ser confiable, efectivo y aceptado el sistema que elija, asimismo considera que sus resultados deben ser cuantificables y aceptar una retroalimentación a los empleados. Finalmente, se puede disponer de un plan de bonificaciones y localizar necesidades de capacitación”.

Para Sánchez y Calderón (2018), los autores presentan “un análisis de evaluación de desempeño en sus diversas etapas y las principales inclinaciones de recursos humanos y las que se vinculan con la evaluación directamente, que alcanzan efectuar una auditoría. Utilizaron principalmente revisiones bibliográficas como también artículos de publicaciones especializadas sobre la metodología utilizada. En la investigación se presentan los resultados de la definición de evaluación de autores contemporáneos, la cual se sustenta con la teoría de un proceso de evaluación, asimismo existen tendencias que

desfavorecen a la administración de recursos humanos, 20 xi como también a la evaluación del desempeño; se hicieron confrontaciones entre la visión pasada y futura sobre la evaluación y termina con ideas contemporáneas de auditoría de evaluación de desempeño”. Por otro lado, Cevallos (2018), “el examino varias alternativas de investigación para determinar el tiempo, el lugar y las herramientas imprescindibles para obtener excelentes resultados mediante la participación de los servidores públicos. Se obtiene un modelo de gestión de talento humano que comprende procesos administrativos constituidos en los subsistemas de gestión del talento humano según la Ley Orgánica de Servicio Público”.

Según Chiang y San Martín (2015). En su tesis titulada “Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano”, que tuvo como finalidad medir el desempeño laboral de cómo actúa en la satisfacción laboral de funcionarios. “Tuvo como resultados: escalas de fiabilidad entre meritorios a excelentes, con el Alfa de Cronbach de 0,7 y 0,9. Asimismo se asignaron 6 escalas en los valores desempeño laboral, dando como resultado una evaluación desempeño alto y los valores de satisfacción laboral dieron en 10 escalas; se obtuvo un nivel de laboralmente satisfechos, tanto en una muestra de mujeres y hombres. Investigación correccional que concluye que se distinguen las correlaciones positivas tanto en las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe femenino. Así tenemos, satisfacción con desempeño en la productividad en mujeres”.

## **Nacional**

Hidrugo & Pucce (2016) en su tesis titulada “Rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios”, hizo un análisis de ponderación de porcentajes y de esta manera se obtiene resultados que permiten conocer los principales factores que afectan el desempeño laboral del talento humano del área de administrativa, concluye que encontró correlación perfecta y positiva entre el rendimiento y desempeño laboral, siendo el resultado alcanzando el valor de +1; o que indica que el rendimiento se va relacionar con el desempeño laboral del talento humano.

Huarcaya (2017), en su proyecto final de investigación “Aplicación del Empowerment para lograr una gestión eficiente en la Municipalidad Provincial del Callao”, sustenta que “ante a una difícil situación socioeconómica que vive nuestro país, la Municipalidad Provincial del Callao acepta un papel de ente promotor y para ofrecer un servicio eficiente a los ciudadanos. En ese sentido, “la Municipalidad ha realizado lo siguiente: ha creado una política de descentralizar las funciones, las responsabilidades y en la toma de decisiones, empoderando a los colaboradores con más libertad para que ejerzan sus funciones dentro de sus atribuciones que están en el Manual de Organización y Funciones – MOF de esta manera se logra una gestión administrativa eficaz y atención de calidad al público. Condori (2013), sostiene [...] el indicador Fortaleza es el más destacado y el aspecto a mejorar es la Perspectiva. Se realizó una propuesta específica para mejorar la comprensión de la misión organizacional y desarrollar actividades que estén alineadas a la entidad a través de objetivos estratégicos”.

Chuquitucto (2018), en su tesis “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo”, concluye que “el clima

organizacional influye en el desempeño laboral, además determina que el indicador a favor de la organización fue estructura e identidad, se observó que la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo tiene adecuadas herramientas de trabajo y su personal conoce los objetivos trazados. No obstante, se percibe que no tiene una comunicación efectiva”.

Silva (2018), en su tesis titulada “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; Durante el Primer Semestre del Año 2018”, sostiene que los trabajadores de la municipalidad distrital de morales el desempeño laboral se ha “designado que tienen un nivel medio ya que las metas se cumplen regularmente al igual que la realización de los procedimientos, toda vez, que no se ejecutan adecuadamente, en ese sentido, el interés del personal se ve afectado, de esta manera afecta al trabajo en equipo del personal siendo su satisfacción baja, en consecuencia se reafirma el desempeño laboral en nivel regular”.

Larico (2019), encontró que se les “otorga a los trabajadores cartas de felicitación y becas de capacitación por incentivos que abarca un 40.7% por el desempeño laboral. Se observa que existe buenas condiciones de ambiente físico que es un 65.4% asimismo de colige que existe amor al trabajo, autorrealización del personal de la Municipalidad Provincial de San Román que va influir de manera notable sobre el desempeño laboral”.

Quispe (2019), en su tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, concluye que “el personal de la municipalidad se logran algunas veces realizar un regular desempeño. En su objetivo general colige que existe una relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral”.

## **Local**

Dueñas (2018), en su tesis titulada “la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – 2018”, concluye que se comprobó la existencia de relación significativa entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones periodo 2018, según el resultado obtenido mediante el coeficiente de contingencia, que revela un 62.92% de significación entre la influencia entre los factores de la motivación (intensidad, dirección y persistencia) en el desempeño laboral de los trabajadores, y en su objetivo general fue determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral.

## **2.2 Bases Teóricas ò Científicas**

### **2.2.1. Desempeño Laboral**

#### **2.2.1.1. Concepto**

Para (Chiavenato., 2009) el desempeño laboral, son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes, el logro de los objetivos de la organización. Afirmando que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta la organización y que está determinado por:

- Factores actitudinales de la persona, tales como: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad.
- Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

### Según Montenegro (2019) Desempeño Laboral

Es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas es la “calidad de servicios y la evaluación de desempeño en las organizaciones, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa”.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en “realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto son esenciales los aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada”.

El modelo teórico propuesto por (Campbell, 2014), propone que “el desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma”. El autor señala que el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos, las destrezas y la motivación, son primordiales para determinar una conducta y establece ocho componentes para el desempeño, los cuales son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la

disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración.

#### **2.2.1.2. Características**

El desempeño laboral no solo es lo bien que realizan sus actividades los colaboradores,

“Se podría asumir que el desempeño laboral es solo acerca de qué tan bien realizan sus tareas los empleados. Sin embargo, existen varias características claves en su conceptualización”.

#### **2.2.1.3. Resultados**

El desempeño laboral se define como el comportamiento de un empleado. Este concepto “se diferencia de los resultados obtenidos. Los resultados son un producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores”.

Por ejemplo, en el área de ventas, el resultado más óptimo es llegar a una cierta cantidad de ventas. Al cumplir con la cantidad de ventas, quiere decir que está dando buenos resultados el colaborador. Sin embargo, ciertos factores adicionales al desempeño influyen en los ingresos generados.

Por ejemplo, las ventas podrían desplomarse debido a las condiciones económicas, cambios en las preferencias de los clientes, cuellos de botella en producción, etc.

#### **2.2.1.4. Relevante para la meta organizacional**

El desempeño laboral se dirige hacia los “objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o función. Por tanto, no se incluirán actividades en las que se hagan esfuerzos por alcanzar objetivos periféricos”.

Por ejemplo, el esfuerzo hecho en llegar al trabajo en el menor tiempo posible no es desempeño, excepto cuando se trate de evitar un retraso.

#### **2.2.1.5. Multidimensionalidad**

El desempeño laboral se conceptualiza “como multidimensional, que consiste en más de un tipo de comportamiento”.

Comportamientos específicos y no específicos de la tarea

Los comportamientos específicos de la tarea son “los que un individuo promueve como parte de un trabajo. Son las tareas principales que definen un trabajo de otro”.

“Los comportamientos no específicos de la tarea son los que un individuo debe promover y que no se refieren a un trabajo en particular”.

“En una persona de ventas, un comportamiento específico de la tarea sería mostrar un producto a un cliente. Un comportamiento no específico de la tarea podría ser la formación de nuevos miembros del equipo”.

#### **2.2.1.6. Esfuerzo**

El desempeño también puede “evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea en el día a día o cuando existan circunstancias especiales. Refleja el grado en que las personas se comprometen con las tareas laborales”.

#### **2.2.1.7. Trabajo en equipo**

“En trabajos donde las personas son altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y a sus colegas”.

Por ejemplo, actuando como un buen modelo a seguir, dando consejos, o ayudando a lograr las metas del grupo.



### 2.2.1.8. Calidad de servicio

Como Refiere (DURAN,2019) Calidad de Servicios

La calidad en el servicio es “una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes”. Diferentes empresas no se interesan en la calidad de servicios, dando como consecuencia perder una gran cantidad de clientes, llevándolos a invertir en campañas publicitarias costosas.

Esta metodología analiza las siguientes dimensiones:

- Accesibilidad
- Comunicación
- Competencia
- Cortesía
- Credibilidad
- Confiabilidad
- Velocidad de Respuesta
- Seguridad
- Tangibles
- Entender / conocer al cliente

Es importante mencionar que “el servicio es multidimensional (el cliente observa múltiples dimensiones del servicio calidad, ambiente, y tiempo respuesta)”.

Descripción de las dimensiones utilizadas por los clientes a la hora de contratar un servicio:

- Tangibles: se refieren a las instalaciones de la empresa si están limpias, en buen estado, etc.
- Confiabilidad: trabajo bien hecho por parte de la empresa.
- Velocidad de respuesta: el trabajo está listo en el tiempo que dijo la empresa que estaría.
- Aseguramiento: el personal de la empresa da la impresión de que puede hacer bien su trabajo.
- Empatía: el personal entiende que quiere el cliente y le proporciona lo que necesita.

#### **2.2.1.9. Atención profesional**

La atención profesional es “un requerimiento en cualquier empresa u organización, ya que esto garantiza la permanencia de productos y servicios que dan satisfacción y resuelven necesidades de las comunidades, esta debe brindarse como una conexión transparente, en clara comunicación, honesta, creativa, sociable, heterogénea, de manera que otorgue al cliente o usuario confianza, lealtad, y participación”.

Estando dispuestos a ofrecer una atención de calidad, que se basan en preferencias de cada cliente, creando una interrelación entre el cliente y el producto y/o servicio, por lo cual el cliente se podrá sentir satisfecho del producto o servicios de la empresa.

El cliente o usuario fue bien atendido suele “añadir a la empresa u organización valor permanente y garantizar a través de su asistencia el éxito y la calidad de nuestra organización, el cliente difunde, transmite satisfacción, y atrae a nuevos prospectos, esto es garantía de éxito y de mejora continua”.

**Las características de un buen prestador de servicios:**

- Amabilidad
- Es creativo y efectivo
- Buen investigador para conocer lo que el cliente necesita.
- Escucha
- Conoce al cliente
- Buen comunicador
- Sociable
- Íntegro
- Honesto

**2.2.1.10. Dimensiones del desempeño laboral según Idalberto Chiavenato:**

**a. La calidad de servicio depende de los empleados:**

Estudios recientes demuestran que las empresas adoptan algunas prácticas comunes para administrar los servicios con excelencia.

- 1. concepto estratégico:** las empresas que prestan servicios de alto nivel se obsesionan con los consumidores, perciben con claridad a sus clientes objetivo y las necesidades que pretenden satisfacer, y desarrollan una estrategia exclusiva para satisfacerlas, de modo que consiguen conquistar la lealtad de los consumidores.

2. **alta gerencia comprometida con la calidad:** la administración no solo tiene en cuenta el desempeño financiero mensual, sino, en especial el desempeño de los servicios. Mcdonald's insiste en la medición continua de cada punto de ventas frente a un estándar de atención que tiene en cuenta la calidad, el servicio, la limpieza y el valor. Los franquiciados que no cumplen con estas exigencias se cancelan.
3. **establecimiento de estándares elevados:** las mejores empresas prestadoras de servicios establecen elevados estándares de calidad. Citibank establece como meta atender las llamadas telefónicas en 10 segundos y responder las castas de los consumidores dentro de dos días. Los estándares se elevan a propósito. Las empresas pueden ser clasificadas entre aquellas que ofrecen servicios "meramente buenos" y aquellas que ofrecen servicios de excelentes, con 100% de calidad, cero defectos.
4. **sistemas para monitorear el desempeño de los servicios:** las empresas de servicios de alta categoría auditan con regularidad el desempeño de sus servicios y de sus competidores. Para medir el desempeño, utilizan varios medios: compra comparativa, compradores fantasmas, investigación de consumidores, formularios de sugerencias y quejas, equipos de auditoría en servicios y cartas al presidente.
5. **sistemas para atender las quejas de los consumidores:** las empresas de servicios ágiles atienden con rapidez y generosidad las quejas de sus consumidores y proporcionan otros servicios gratuitos cuando **su desempeño** es deficiente o cuando el cliente espera mucho tiempo.

**6. satisfacción de los empleados y de los clientes:** las empresas de servicios excelentes creen que sus empleados se reflejan directamente en las relaciones con los consumidores, por tal motivo, crean un ambiente de apoyo a los empleados y los recompensan por el **buen desempeño** de los servicios.

También como Refiere (DURAN,2019) Calidad de Servicios

La calidad en el servicio es “una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes”. Diferentes empresas no se interesan en la calidad de servicios, dando como consecuencia perder una gran cantidad de clientes, llevándolos a invertir en campañas publicitarias costosas.

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

#### **b. evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades

de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etcétera. Algunos de estos conceptos son intercambiables. (Chiavenato I. , 2011)

La evaluación del desempeño no se puede restringir a la opinión superficial y unilateral de algunos respecto del comportamiento funcional de la persona. Es preciso profundizar más, encontrar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si es necesario modificar el desempeño, el principal interesado (el evaluado) no sólo debe conocer el cambio planeado, sino también saber por qué se debe modificar y si es necesario hacerlo. Debe recibir la realimentación adecuada y reducir las discordancias relativas a su actuación en la organización.

### **Quien debe evaluar el desempeño**

La evaluación reduce la incertidumbre del empleado al proporcionarle retroalimentación de su desempeño, y busca la consonancia porque permite intercambiar ideas para lograr la concordancia de conceptos entre el empleado y su gerente. El principal interesado en la evaluación de desempeño es el empleado. Casi siempre las organizaciones crean sistemas de evaluación centralizados en un único órgano que monopoliza el asunto: el DRH. El ideal sería establecer un sistema sencillo de evaluación en que el propio cargo o puesto de trabajo proporcionase toda la información respecto del desempeño del ocupante, sin necesidad de intermediarios o de la intervención de terceros. La jerarquía, el staff

y la centralización casi siempre imponen reglas y normas rígidas que se apartan de la realidad que rodea al empleado, y convierten el proceso de evaluación en una verdadera maratón burocrática. Las organizaciones aplican diferentes procesos de evaluación, a continuación, se examina cada una de estas alternativas.

**Autoevaluación de desempeño:** el ideal sería que cada persona evaluase su propio desempeño tomando como base algunas referencias como criterios para evitar subjetividad implícita en el proceso. En organizaciones abiertas y democráticas, el empleado es responsable de su desempeño y del monitoreo, con la ayuda superior. En estas organizaciones, cada persona evalúa constantemente su desempeño, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta determinados parámetros fijados por el superior o por la tarea.

Cada persona puede y debe evaluar su desempeño en la consecución de metas y resultados fijados y superación de expectativas, así como evaluar las necesidades y carencias personales, para mejorar el desempeño, las debilidades y fortalezas, las potencialidades y las fragilidades y, con esto reforzar y mejorar resultados personales.

### **Porque se debe evaluar el desempeño**

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. Principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

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

La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

La evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas; en consecuencia, se debe tener en cuenta las siguientes líneas básicas.

1. la evaluación debe abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos.
2. la evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas distintas.
3. la evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación debe traer algún beneficio para la organización y para el empleado.



4. la evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia y eficiencia.

La evaluación del desempeño (Luna, 2018) es “un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.

Su finalidad es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización. Así se consigue determinar problemas de supervisión y gerencia, integración de personas a la organización, adecuación de la persona al cargo, posibles disonancias o falta de entrenamiento. Para, en consecuencia, poder establecer los medios y programas para eliminar o neutralizar tales problemas, mejorando la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones”.

Alles (2004) El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y del aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en cuenta a los que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados.

En forma sintética, las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para:

- Tomar decisiones de promociones y remuneraciones
- Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo. Recomendamos a Edgar Schein (Psicología de la organización) cuando explica que un trabajador “necesita saber cómo está realizando su trabajo”, el grado de satisfacción que sus empleadores tienen en relación con la tarea realizada.
- La mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación; a partir de conocer como hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento.

Una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil del puesto. Sólo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso “ese algo” es el puesto que ocupa.

**¿Para qué sirve la evaluación de desempeño?** Posibilita:

- Detectar necesidades de capacitación
- Descubrir personas clave.
- Descubrir inquietudes del evaluado.
- Encontrar una persona para el puesto.
- Motivar a las personas al comunicarles su desempeño e involucrándolas en los objetivos de la organización (retroalimentación).
- Es una ocasión para que los jefes y empleados analicen cómo se están haciendo las cosas.

- Para tomar decisiones sobre salarios y promociones.

### **Problemas más comunes de la evaluación de desempeño**

- Carencia de normas.
- Utilización de criterios subjetivos.
- Aplicación de criterios poco realistas.
- Falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador.
- Errores del evaluador
- Mala retroalimentación
- Comunicaciones negativas.

También se tiene la definición de la organización internacional ISO, ha publicado en 2012 la norma ISO 10667: 2012. Procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y contextos organizacionales. “Esta norma tiene como misión proporcionar una guía clara y concisa para unas buenas prácticas en evaluación de personas en contextos laborales, y lo hace desde una perspectiva basada en evidencias, medible y aplicable a nivel mundial”. Se estructura en dos partes:

Un primer referente a los requisitos para el cliente

Y la segunda, a los requisitos para los proveedores del servicio de evaluación.

La norma “describe las competencias, obligaciones y responsabilidades de los clientes y de los proveedores, antes, durante y después del proceso de evaluación, y proporciona directrices para todas las partes implicadas en el proceso evaluador y cubre todo el ciclo de la vida laboral, a escala individual, grupal y

organizacional: desde la selección hasta el desarrollo profesional, pasando por la formación, el clima laboral, etc.”.

## **2.2.2. RENDIMIENTO**

### **2.2.2.1. Concepto**

El rendimiento laboral (Gabini & Salessi, 2016) define uno de los primeros intentos por delimitar la conceptualización del constructo que fue introducido por Murphy (1990). Desde esta perspectiva, la productividad ha de ser entendida como la razón entre la producción real y los costos materiales y humanos vinculados a su obtención, mientras que el **rendimiento laboral** ha de abarcar tanto las conductas orientadas a la tarea como aquellas actividades diferentes a las relativas al puesto de trabajo y orientadas interpersonalmente. En este sentido, el rendimiento ha sido definido como el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”

Como refiere (Vera, 2017) Se define como “rendimiento laboral”, como aquellas “resultados u objetivos observados en los empleados de la organización, que son relevantes en los objetivos y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada uno de ellos y su nivel de contribución a la organización. Es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procuran obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo”.

El rendimiento laboral, lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización. Motowidlo (2003)

Se define como rendimiento laboral, como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados de la organización, que son relevantes en los objetivos y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada uno de ellos y su nivel de contribución a la organización.

El rendimiento laboral es el desenvolvimiento personal y profesional del empleado, demostrando a través de sus funciones la obtención de óptimos resultados en la institución, así como el buen manejo de los recursos institucionales, garantizando un ambiente formidable entre trabajadores. Ales (2002).

#### **2.2.2.2. La importancia de la gestión del rendimiento empresarial**

El Enterprise Performance Management (EPM), o Gestión del Rendimiento Empresarial “es la base que permite a las organizaciones ser más eficientes y mantenerse por delante de su competencia directa”.

Se puede definir el EPM como un “conjunto de procesos de gestión, a menudo con el apoyo de tecnología de la información, que ayudan a mejorar las decisiones estratégicas que se llevan a cabo todos los días en nuestro negocio”.

De hecho, la gestión del rendimiento empresarial es “la tarea más importante de cualquier ejecutivo o gerente que se precie. Un EPM en la empresa debe controlar

todos procesos de gestión del rendimiento definiéndolos y comunicando sus estrategias a todos los empleados”.

Las principales fases de un EPM pasan por analizar, planificar, ejecutar y reportar/monitorear el progreso con el fin de gestionar y mejorar el rendimiento del negocio.

**Modelo básico de gestión del rendimiento empresarial** integra los “procesos para la definición de objetivos estratégicos, la medición del desempeño, análisis de rendimiento y la presentación de informes, la revisión del desempeño y la alineación de nuestros empleados y la cultura empresarial. Todos ellos se centran en la mejora del rendimiento, que es la premisa central de la gestión del rendimiento”.

“La gestión del rendimiento empresarial en las principales áreas de la empresa. Los enfoques más avanzados de EPM se integran y alinean con otros procesos y áreas de gestión claves en la empresa”, como son, por ejemplo:

**Gestión de Proyectos:** “La entrega de los proyectos y programas tiene que estar alineada con los objetivos y las prioridades de las empresas con el fin de asegurar que los esfuerzos se centran en lo que más importa. Las actividades (proyectos y programas) deben priorizarse en base a las necesidades estratégicas y por lo tanto tiene que estar alineado con el marco de actuación estratégica de una organización”.

**Gestión de RRHH:** Para la mayoría de las empresas sus empleados son sus activos más valiosos y más caros. “Al final son las personas las que entregan los proyectos y la aplicación de los planes estratégicos. Al alinear la gestión de los RRHH, incluyendo recompensas y reconocimientos a nuestro personal, dentro del marco de actuación estratégica habremos dado un gran paso hacia adelante”.

### 2.2.2.3. Dimensiones para rendimiento laboral según (Gabini & Salessi, 2016):

Gabini considera los estudios de (Fluegge, 2014; Harari, Reaves & Viswesvaran, 2016) han insistido en la incorporación de nuevas dimensiones a la operacionalización del rendimiento laboral.

#### a. Rendimiento en la tarea

El rendimiento en la tarea es, por lo tanto, el grado en el que un empleado demuestra la competencia en actividades que son formalmente reconocidas y que contribuyen al núcleo técnico de la organización directa o indirectamente (Koopmans et al., 2011). Estas actividades deben poder ser evaluadas a partir de indicadores claros que permitan identificar, precisamente, el rendimiento en la tarea. En relación con ello, se han identificado cinco indicadores relevantes para este tipo de rendimiento (Koopmans et al. 2013): **(a) calidad del trabajo**, **(b) planificación y organización del trabajo**, **(c) orientación hacia los resultados**, **(d) priorización** y **(e) trabajo eficiente**.

En definitiva, este tipo de rendimiento incluye las competencias de tarea, específicas y no específicas de la labor, y ha sido visto como prescripto por el rol y relacionado con el núcleo técnico del trabajo. Actualmente, se lo ha vinculado con diversas variables, ya sea de índole personal u organizacional. En cuanto a las variables personales, se ha propuesto (Debusscher, Hofmans & De Fruyt, 2014) que el neuroticismo mantiene una vinculación con este tipo

de rendimiento, mediada tanto por la presión laboral como por la complejidad de la tarea.

#### **b. Rendimiento en el contexto**

Consecuentemente, los individuos que desarrollan mayor rendimiento en el contexto son bien vistos por sus compañeros (Titrek et al., 2014) y motivan en ellos este tipo de comportamientos (Bourdage et al., 2012). Lo que, a su vez, puede redundar en un mayor **rendimiento** del equipo de trabajo (Afacan Findinkli, 2015).

Por otra parte, se han identificado algunas variables organizacionales que se relacionan con el rendimiento en el contexto, como el apoyo organizacional (Perreira & Berta, 2015), la claridad del rol, el liderazgo, el compromiso organizacional y la justicia organizacional (Chahal & Mehta, 2010). A este respecto, se ha indicado que las percepciones de justicia organizacional conllevan entre los miembros de la organización (Perreira & Berta, 2015; Titrek et al., 2014). Mientras que un **buen clima organizacional** (Randhawa & Kaur, 2015) y la presencia de empleados comprometidos (Afacan Findinkli, 2015) también tienen como consecuencia el desarrollo de este tipo de comportamientos en los trabajadores.

#### **c. Comportamientos laborales contraproducentes**

En cuanto a los antecedentes de este tipo de comportamientos, las variables predictoras han sido clasificadas (Omar et al., 2012) en personales-disposicionales y situacionales-contextuales. De esta manera, se ha señalado



al autocontrol, la ansiedad rasgo, la personalidad y las emociones como las variables disposicionales antecedentes con los comportamientos (Omar et al., 2012). Investigaciones más recientes han confirmado que el autocontrol se encuentra negativamente correlacionado con los comportamientos (De Boer, van Hooft & Bakker, 2015) y puede desempeñarse como inhibidor de este tipo de conductas (Spector, 2011). Con respecto a la personalidad, se han informado correlaciones negativas entre la inteligencia emocional, la amabilidad, la escrupulosidad y la estabilidad emocional (Spector & Zhou, 2014) también, se ha postulado que la irritabilidad modela la relación entre los estresores laborales. Asimismo, los **empleados propensos al agotamiento** emocional, la culpa o la furia, pueden responder a eventos laborales, tales como abuso, desvíos contra la producción, sabotaje y robo.

En relación con los factores situacionales se han enumerado las percepciones de justicia, la satisfacción laboral y el compromiso del empleado (Omar et al., 2012). Particularmente, se ha observado que las percepciones de justicia organizacional se relacionan negativamente con un amplio espectro de comportamientos contraproducentes (Chernyak-Hai & Tziner, 2014; Le Roy, Bastounis & Minibas-Poussard, 2012), mientras que otros estudios (Adeel Anjum & Parvez, 2013; Greenidge et al., 2014) han vinculado la falta de **satisfacción laboral** con diferentes formas de comportamiento. Finalmente, se ha demostrado (Iliescu, Ispas, Sulea & Ilie, 2015) que cuando no existe aptitud vocacional se generan comportamientos contraproducentes a través de la frustración, los rasgos de personalidad y la afectividad.

## **2.3 Marco Conceptual (variable y dimensiones)**

### **Desempeño:**

El desempeño se concibe como la realización de un conjunto de actividades en cumplimiento de una profesión y oficio. Montenegro, A. I. A. (2003).

### **Desempeño laboral**

Es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas es “la calidad de servicios y la evaluación de desempeño en las organizaciones, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa”.

### **Rendimiento**

Como refiere (Vera, 2017) Se define como “rendimiento laboral”, como “aquellas resultados u objetivos observados en los empleados de la organización, que son relevantes en los objetivos y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada uno de ellos y su nivel de contribución a la organización. Es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”.

### **Calidad de servicio**

La calidad en el servicio “es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes”.

### **Evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño es “un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.

Su finalidad es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización”.

### **Resultados**

La gestión por resultados se empezó a “formular para evitar que la actividad cotidiana atrapara a la empresa y le impidiera alcanzar sus objetivos principales. Desde entonces ha sufrido una evolución constante y, actualmente, se podría definir como un sistema de gestión dinámica de la empresa que busca integrar sus objetivos de crecimiento y beneficio con la necesidad de desarrollo, no sólo de la gerencia si no de cada uno de los eslabones de la organización, unidades administrativas, sucursales, etc”.

### **Objetivos**

El objetivo, en el mundo de la empresa, es un “fin que se desea lograr, hacia el que se encaminan los esfuerzos y que pretende mejorar o estabilizar la eficacia y eficiencia de este tipo de entidades”.

### **Eficiencia:**

Cumplimiento de los objetivos marcados utilizando el menor número de recursos. Asís, D. F. (2007).

### **Eficacia:**

La eficacia es la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de esfuerzos, de gastos y que produce el efecto esperado. Payette, A. (1990)

**Motivación:**

La motivación es la forma en que la conducta se inicia, energiza, se sostiene, se dirige, se detiene, y con el tipo de reacción subjetiva que está presente en la organización mientras sucede todo esto. González, G. M. J. (2006).

**Calidad:**

La calidad es la satisfacción que recibe el cliente al consumir un producto, ya sea tangible o intangible (servicio). La gestión del marketing, producción y calidad en las Pymes. (2008).

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

Existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y Rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021

#### **3.2 Hipótesis Especifica**

1. Existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y el Rendimiento en la tarea en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021
2. Existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y el Rendimiento en el contexto en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021
3. Existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y los Comportamientos laborales contraproducentes en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021

#### **3.3 Variables**

##### **Variable 1:**

DESEMPEÑO LABORAL

##### **VARIABLE 2:**

## RENDIMIENTO

## Operacionalización de las variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	<p><b>Para</b> (Chiavenato., 2009) el desempeño laboral, son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes, el logro de los objetivos de la organización. Afirmando que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta la organización y que está determinado por:</p> <p><b>Factores actitudinales de la persona, tales como:</b> la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad.</p> <p><b>Factores operativos:</b> conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.</p>	calidad de servicio	Motivación	Cuestionario	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre Siempre
			Responsabilidad		
		evaluación de desempeño	Liderazgo y Trabajo en Equipo		
			Formación y Desarrollo Personal		
RENDIMIENTO			Calidad laboral	Cuestionario	

<p>El rendimiento laboral (Gabini &amp; Salessi, 2016) define uno de los primeros intentos por delimitar la conceptualización del constructo fue introducido por Murphy (1990). Desde esta perspectiva, la productividad ha de ser entendida como la razón entre la producción real y los costos materiales y humanos vinculados a su obtención, mientras que el rendimiento laboral ha de abarcar tanto las conductas orientadas a la tarea como aquellas actividades diferentes a las relativas al puesto de trabajo y orientadas interpersonalmente. En este sentido, el rendimiento ha sido definido como el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”</p>	Rendimiento en la tarea			<p>Escala de Likert</p> <p>5. Nunca</p>
	Rendimiento en el contexto	Eficiencia laboral		<p>6. Casi nunca</p> <p>7. A veces</p>
	Comportamientos laborales contraproducentes	Efectividad laboral		<p>8. Casi siempre</p> <p>Siempre</p>

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Método de Investigación

##### a. Método General

Como método general de investigación es el científico. Tal como refiere (Muñoz, 2015) en su libro “Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis”; cuando expresa: “... es el conjunto de reglas que señalan el procedimiento para llegar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos por la comunidad científica”.

Al realizar trabajos de investigación bajo este método, nos dará confiabilidad a los resultados que se alcanzarán, de esta manera será posible “...comprobar, modificar o rechazar teorías, conceptos, postulados y conocimientos” (pág. 357)

##### b. Método Especifico

Los métodos específicos que utilizaremos en el proyecto de investigación serán los siguientes:

- Análisis - Síntesis
- Método Estadístico
- Método deductivo hipotético

#### 4.2 Tipo de Investigación

Según (Gonzales, Abel ; Oseda & Ramírez, Felisícimo; Gave, 2017) al publicar su obra “¿Cómo aprender y enseñar investigación científica?”, nos refiere sobre el tipo de investigación que es **básica o pura**.



Por consiguiente, la presente investigación es concordante con lo indicado por los autores cuando dicen: “No persigue una utilización inmediata para los conocimientos obtenidos, sino que busca acrecentar los acontecimientos teóricos para el progreso de una ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas”. En conclusión, el tipo de investigación es básica porque “las investigaciones teóricas destinadas al conocimiento de algún aspecto de la **realidad** o a la verificación de hipótesis”.

### 4.3 Nivel de Investigación

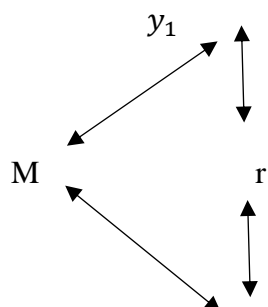
De acuerdo al diseño de la investigación en general, el problema planteado, los objetivos establecidos, el presente trabajo se ajusta al nivel correlacional.

De acuerdo como siguen describiendo (Gonzales, Abel ; Oseda & Ramírez, Felisícimo; Gave, 2015), refieren que “Tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.”

En conclusión, el nivel de investigación fue el correlacional.

### 4.4 Diseño de la Investigación

El diseño acorde a la investigación es no experimental, transversal porque nos permite evaluar la relación entre las dos variables, por tanto, es descriptivo-correlacional, de acuerdo al siguiente diagrama:



$y_2$ 

Donde:

M= Muestra

$Y_1$  = Observación de la variable 1

$Y_2$  = Observación de la variable 2

#### **4.5 Población y Muestra**

Según Tamayo (2016) “la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación, es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollara la investigación”.

La población fue conformada por 50 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

##### **Muestra**

La muestra se determinará de manera censal debido a que la población no es significativa en consecuencia la muestra estar conformada por 50 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

#### **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **Técnicas de Recolección de Datos**

La técnica de la investigación de acuerdo al objetivo de estudio es la encuesta.

la encuesta. El cual según (Carrasco, 2016) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”.

### **Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento de la investigación es el cuestionario.

Para el caso de esta investigación se aplicará el cuestionario a 50 colaboradores identificados en la muestra teniendo en cuenta lo que refiere Ángel León González Ariza en su libro Los métodos cuantitativos de compensación empresarial (MCE) “En otros casos la responsabilidad por la evaluación del desempeño es totalmente *descentralizada*, es decir, se fija en el empleado de cada área, con algún control por parte del supervisor directo, por lo cual es un sistema de *autoevaluación* en el que el empleado llena el **cuestionario** y posteriormente lo somete a sus superior para analizar en conjunto los resultados, las medidas que deben tomarse y los objetivos del desempeño que deben tomarse y los objetivos del desempeño que deben ser alcanzados. En libro “Métodos de compensación basados en competencias”. También refiere en el punto 6.4.2. Métodos del desempeño orientados al futuro, este tipo de evaluación se enfocan en el *rendimiento* futuro, evaluando el potencial de los empleados o estableciendo objetivos de desempeño para el futuro.

Método de autoevaluaciones: En este método se utiliza la **autoevaluación** de los empleados como herramienta para facilitar su *autodesarrollo* y evitar las conductas defensivas que se presentan con la aplicación de otros métodos de evaluación. Adicionalmente es mediante una **autoevaluación** que el empleado está en capacidad de identificar sus propias zonas de mejoramiento necesarias, así como puede establecer objetivos personales para el mejoramiento futuro.

#### **4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

El procesamiento y análisis de la información al se recurrirá es la estadística descriptiva, se utilizará el programa de SPSS versión 25 en el cual se cruzará variables donde se formará tablas de contingencia y así instituir los perfiles, además, usando el mismo software, se realizará el análisis de la prueba de Pearson para establecer la relación entre las variables y Microsoft Excel para examinar la información en base a las distribuciones, la misma que será presentada en tablas y figuras.

#### **4.8 Aspectos Éticos de la Investigación**

Para el progreso de la investigación se ha tomado en consideración el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes según Resolución N° 1750-2019-CU-Vrinv.en la cual se define que no debe existir plagio, auto plagio ni tomar definiciones de autores sin reflexionar su procedencia, es así que la presente investigación tomo en consideración estos aspectos con el fin de presentar un trabajo de investigación original.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

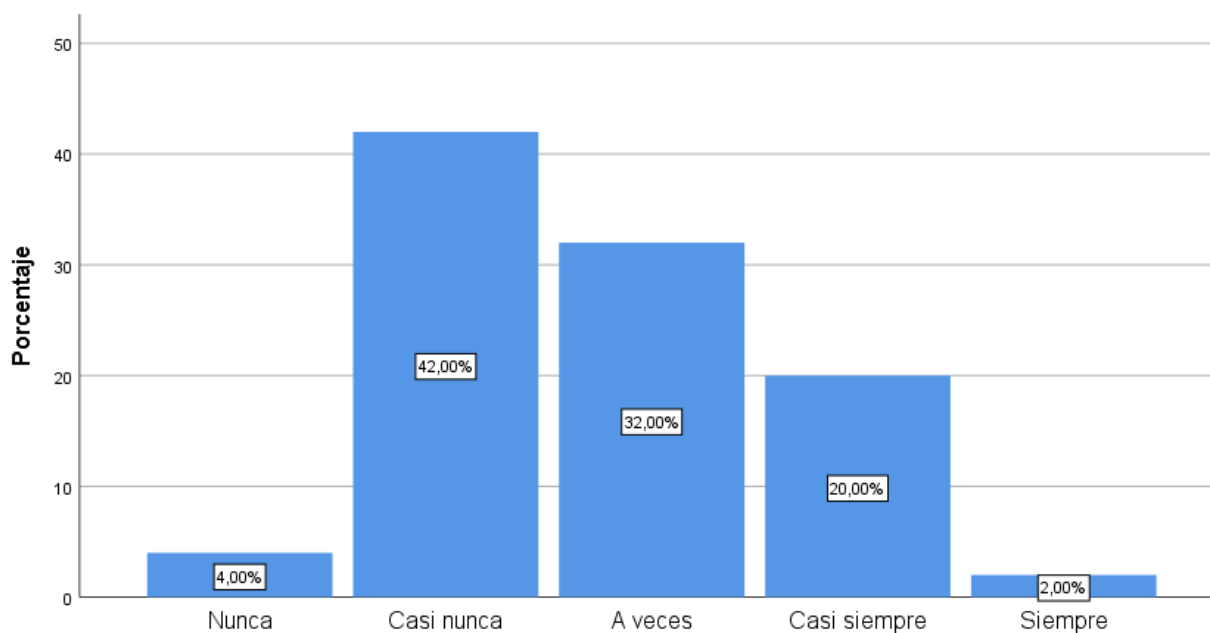
En las siguientes tablas y gráficos de barras se aprecia la frecuencia, y los porcentajes que se obtuvo como resultado que se realizaron a la muestra, de nuestra investigación.

#### VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla N° 01:**  
*Motivación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi nunca	21	42,0	46,0
	A veces	16	32,0	78,0
	Casi siempre	10	20,0	98,0
	Siempre	1	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 02:** Motivación

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

### Interpretación:

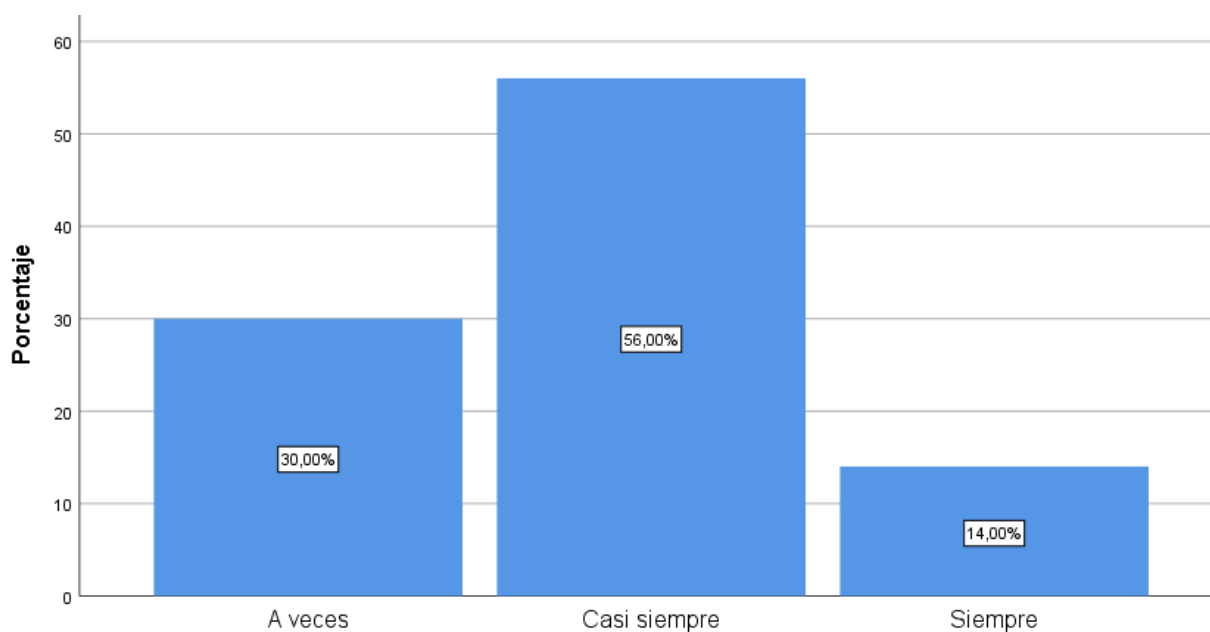
Del análisis de la escala de Likert, respecto la motivación en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, se obtuvo un 42% que indicaron que casi nunca existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias. Este resultado nos indica que es **desfavorable** la motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

**Tabla N° 02:**

*Responsabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	15	30,0	30,0	30,0
Válido Casi siempre	28	56,0	56,0	86,0
Válido Siempre	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 03:** Responsabilidad

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

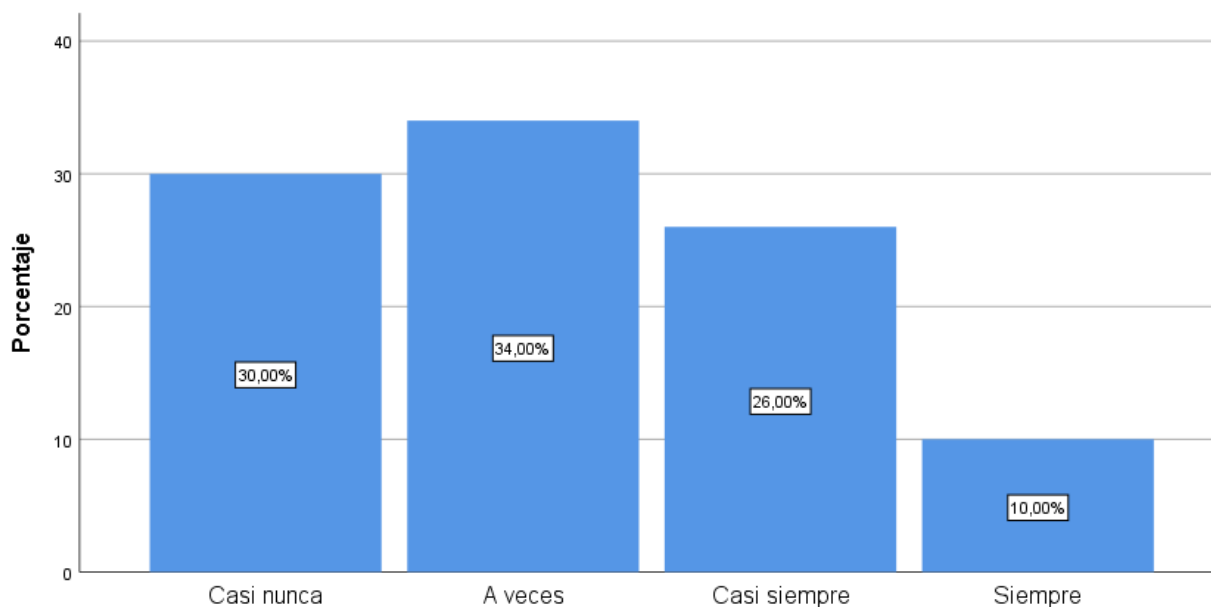
**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert, respecto la responsabilidad en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, se obtuvo un 56% que indicaron que casi siempre se realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores. Cuyo resultado indica **que es favorable** la responsabilidad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

**Tabla N° 03:***Liderazgo y trabajo en equipo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	15	30,0	30,0	30,0
A veces	17	34,0	34,0	64,0
Válido Casi siempre	13	26,0	26,0	90,0
Siempre	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

**Figura N° 04:** Liderazgo y trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

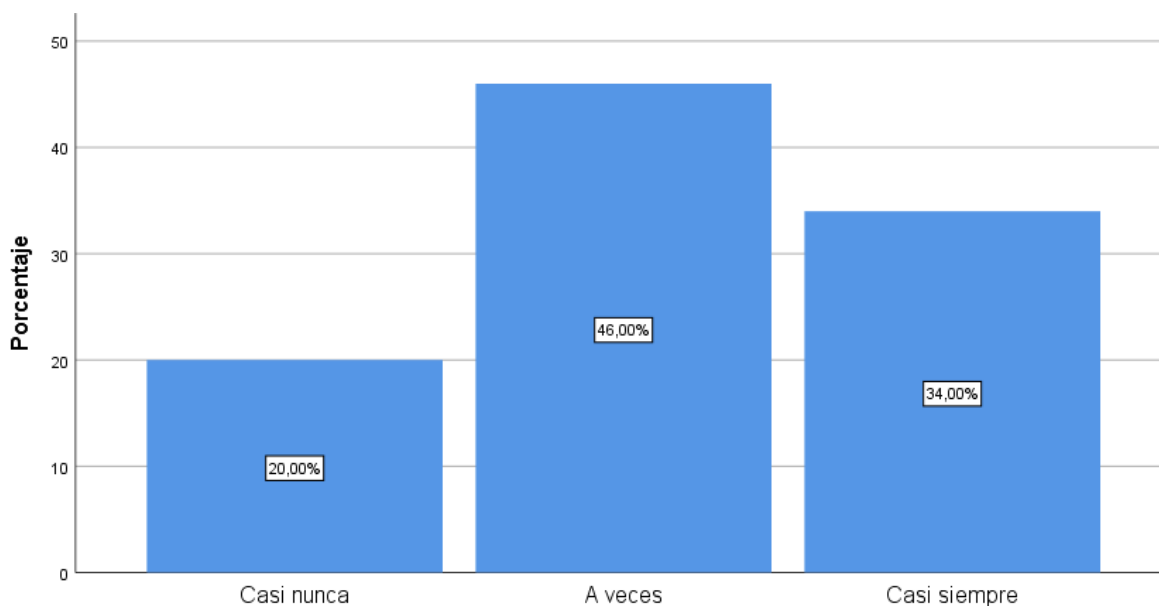
**Interpretación:**

De acuerdo al análisis de la escala de Likert, respecto a liderazgo y trabajo en equipo en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, se obtuvo un 34% que indicaron que a veces se realiza con el cumplimiento de los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en el tiempo indicado. Cuyo resultado indica que es levemente desfavorable los lugares y trabajo en equipo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

**Tabla N° 04:**  
*Formación y desarrollo personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	20,0	20,0
	A veces	23	46,0	66,0
	Casi siempre	17	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 05:** Formación y desarrollo personal

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

### **Interpretación:**

De acuerdo al análisis de la escala de Likert, respecto a la formación y desarrollo personal en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, se obtuvo un 46% que



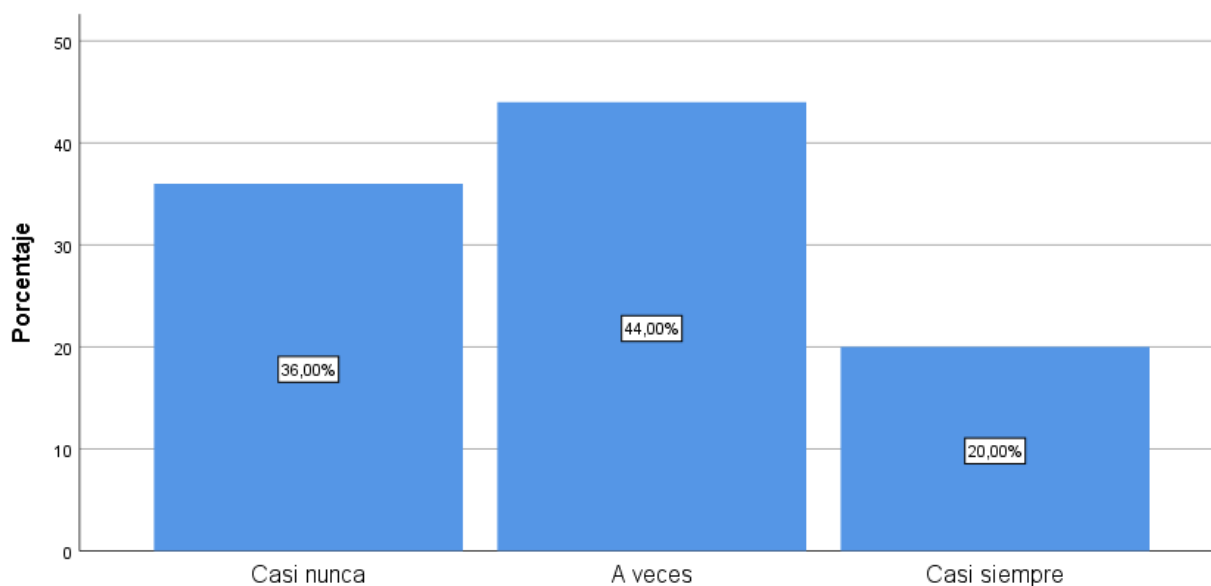
indicaron que a veces se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. Cuyo resultado indica que **es levemente desfavorable** la formación y desarrollo personal de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

#### VARIABLE 2: RENDIMIENTO

**Tabla N° 05:**  
*Calidad laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	18	36,0	36,0
	A veces	22	44,0	80,0
	Casi siempre	10	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 06:** Calidad laboral

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

#### **Interpretación:**

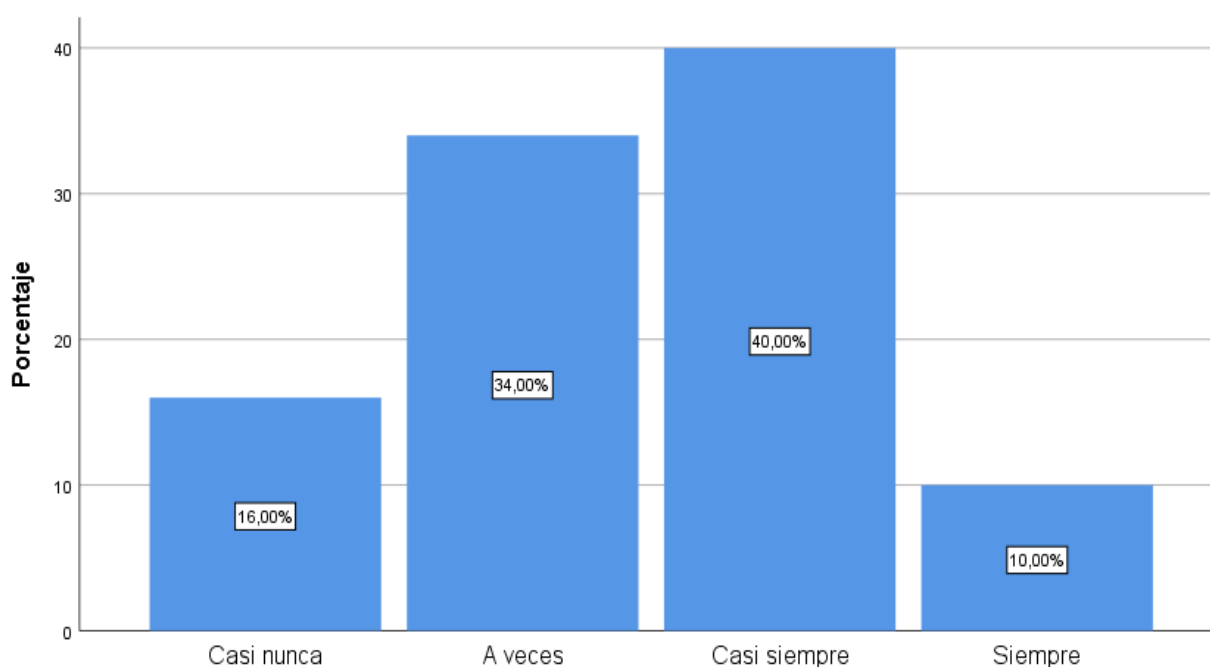
Del análisis de la escala de Likert, respecto a la calidad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, se obtuvo un 44% que indicaron que a veces considera que la calidad del ambiente laboral ayudará en su desenvolvimiento personal en la municipalidad.

Cuyo resultado indica que es levemente desfavorable la calidad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

**Tabla N° 06:**  
*Eficiencia laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	8	16,0	16,0	16,0
A veces	17	34,0	34,0	50,0
Válido Casi siempre	20	40,0	40,0	90,0
Siempre	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 07:** Eficiencia laboral

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

### **Interpretación:**

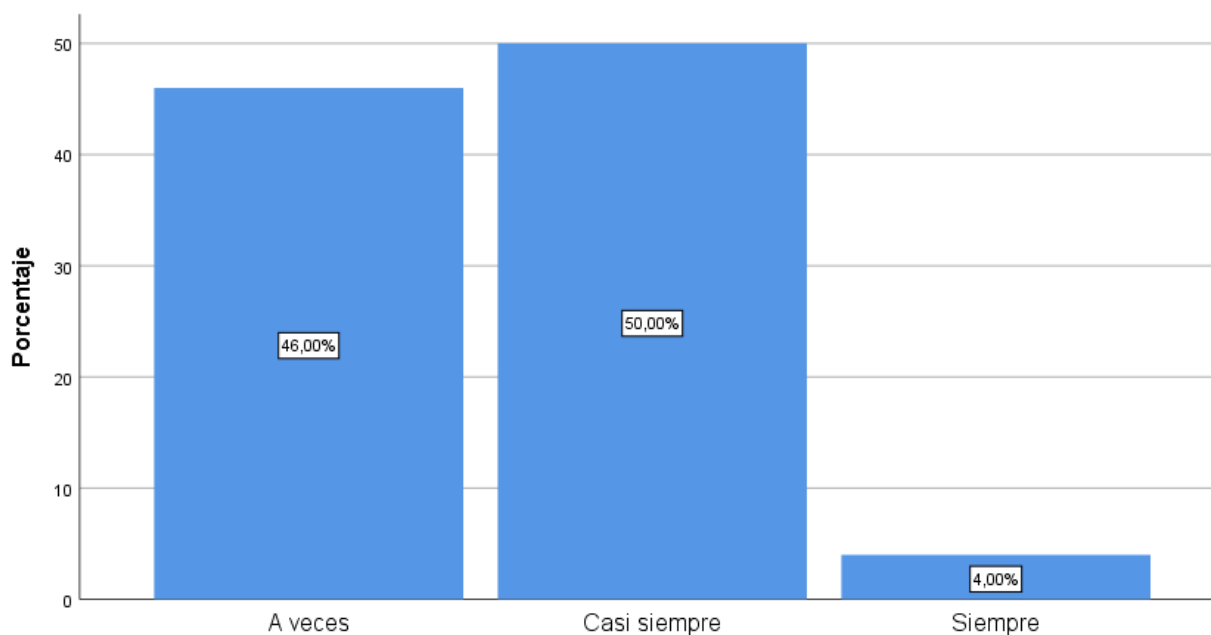
Del análisis de la escala de Likert, respecto a la eficiencia laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, se obtuvo un 40% que indicaron que casi siempre consideran que sus logros laborales están en función a las metas planteadas. Cuyo resultado indica

que es **levemente desfavorable**, la eficiencia laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

**Tabla N° 07:**  
*Efectividad laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	23	46,0	46,0
	Casi siempre	25	50,0	96,0
	Siempre	2	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 08:** Efectividad laboral

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

### **Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert, respecto a la efectividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, se obtuvo un 50% que indicaron que casi siempre los empleados logran cumplir las metas asignadas. Cuyo resultado indica que es favorable la efectividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

## 5.2 Contraste de Hipótesis

Hipótesis general

### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla N° 08**

*Correlación de hipótesis general*

		Correlaciones	
		Desempeño laboral	Rendimiento
Desempeño laboral	Coefficiente de Correlación	1	,532**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Rendimiento	Coefficiente de Correlación	,532**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, 2021

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49

Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

### Hipótesis Especifica 1

#### d. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y el Rendimiento en la Tarea en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y el Rendimiento en la tarea en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

#### e. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla N° 09**  
*Hipótesis específica N° 1*

		Correlaciones	
		Desempeño laboral	Rendimiento en la tarea
Desempeño laboral	Coeficiente de Correlación	1	,452**
	Sig. (bilateral)		,000

	N	50	50
Rendimiento en	Coefficiente de	,452**	1
la tarea	Correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, 2021

## f. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.452 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y el Rendimiento en la tarea en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

## Hipótesis Especifica 2

### g. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y el Rendimiento en el contexto en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y el Rendimiento en el contexto en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

#### h. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla N° 10**  
*Correlación hipótesis N° 2*

		Correlaciones	
		Desempeño laboral	Rendimiento en el contexto
Desempeño laboral	Coefficiente de Correlación	1	,564**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Rendimiento en el contexto	Coefficiente de Correlación	,564**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, 2021

#### i. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.564 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y el Rendimiento en el contexto en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

### Hipótesis Especifica 3

#### j. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva y significativa entre Desempeño Laboral y los Comportamientos laborales contraproducentes de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva y significativa entre Desempeño Laboral y los Comportamientos laborales Contraproducentes en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

#### k. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla N° 11**  
*Correlación hipótesis N° 3*

		<b>Correlaciones</b>	
		Desempeño laboral	Comportamientos laborales contraproducentes
Desempeño laboral	Coeficiente de Correlación	1	,478**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
	Coeficiente de Correlación	,478**	1



Comportamientos laborales contraproducentes	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, 2020

## 1. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.478 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y comportamientos laborales contraproducentes en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para hacer el análisis y discusión de resultados se realizó la triangulación entre las bases teóricas, los resultados y los antecedentes de estudio, por tanto.

La presente investigación planteo como problema ¿Cuál es la relación que existen entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021?, respectivamente el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021. Primero definió desempeño laboral según (Chiavenato., 2009) que son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes, para el logro de los objetivos de la organización. Afirmando que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta la organización y que está determinado por: Factores actitudinales y factores operativos.

De acuerdo al resultando que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532 el cual nos indica que existe una correlación positiva media; por ello se afirma que existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

La investigación encontró cierta similitud con la investigación de Hidruco & Pucce (2016) en la tesis titulado “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios” concluye que se hizo un análisis de ponderación de portaje y de esta manera obtuvieron resultados que permiten conocer principales factores que afectan el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la clínica San Juan de Dios y que encontró correlación perfecta y positiva entre el rendimiento y el desempeño laboral, siendo el resultado alcanzado el

valor de +1; lo que indica que el rendimiento se va relacionar con el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios.

También hay una similitud con Chuquitucto (2018), en su tesis “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo”, concluye que “el clima organizacional influye en el desempeño laboral, además determina que el indicador a favor de la organización fue estructura e identidad, se observó que la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo tiene adecuadas herramientas de trabajo y su personal conoce los objetivos trazados. No obstante, se percibe que no tiene una comunicación efectiva”.

El objetivo específico N° 1 Determinar la relación entre desempeño laboral y Rendimiento en la tarea en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021. Primero definió el concepto de resultados de acuerdo con (VILA,2017) “formular para evitar que la actividad cotidiana atrapara a la empresa y le impidiera alcanzar sus objetivos principales. Desde entonces ha sufrido una evolución constante y, actualmente, se podría definir como un sistema de gestión dinámica de la empresa que busca integrar sus objetivos de crecimiento y beneficio con la necesidad de desarrollo, no sólo de la gerencia si no de cada uno de los eslabones de la organización, unidades administrativas, sucursales, etc”. Teniendo como resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.452, el cual indica que existe una correlación positiva débil. Se afirma que existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y resultados en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Silva (2018), en su tesis titulada “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; Durante el Primer Semestre del Año 2018”, se concluye que “designado que tienen un nivel medio ya que las metas se cumplen regularmente al igual que la realización de los procedimientos, toda vez, que no se ejecutan adecuadamente, en ese sentido, el interés del personal se ve afectado, 22 xi de esta manera afecta al trabajo en equipo del personal siendo su satisfacción baja, en consecuencia se reafirma el desempeño laboral en nivel regular”.

De acuerdo con el objetivo n° 2 Determinar la relación entre desempeño laboral y el rendimiento en el contexto en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021. Primero se definió el concepto de OBJETIVO según (GUZMAN, 2016) es un “fin que se desea lograr, hacia el que se encaminan los esfuerzos y que pretende mejorar o estabilizar la eficacia y eficiencia de este tipo de entidades”. Los resultados muestran que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.564 el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma que existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y objetivos en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Quispe (2019), en su tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, concluye que “el personal de la municipalidad se logran algunas veces realizar un regular desempeño. En su objetivo general colige que existe una relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral”.

El objetivo específico 3 determinar la relación entre Desempeño laboral y los Comportamientos laborales contraproducentes en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021. Primero definió el concepto de calidad de servicio como Refiere (DURAN,2019) “es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes”. Teniendo como resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.478 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Por ello se afirma que existe una relación positiva y significativa entre rendimiento y calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Chiang y San Martín (2016). En su tesis titulada “Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano”, tuvo como resultados: “escalas de fiabilidad entre meritorios a excelentes, con el Alfa de Cronbach de 0,7 y 0,9. Asimismo se asignaron 6 escalas en los valores desempeño laboral, dando como resultado una evaluación desempeño alta y los valores de satisfacción laboral dieron en 10 escalas; se obtuvo un nivel de laboralmente satisfechos, tanto en una muestra de mujeres y hombres. Investigación correccional que concluye que se distinguen las correlaciones positivas tanto en las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe femenino. Así tenemos, satisfacción con desempeño en la productividad en mujeres”.

## **CONCLUSIONES**

1. De acuerdo con el objetivo general Determinar la relación entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

- Se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532 el cual indica que existe una correlación positiva media; por ello se afirma que existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.
2. Considerando el objetivo específico n° 1 Determinar la relación entre desempeño laboral y el Rendimiento en la tarea en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021. Se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.452 el cual indica que existe una correlación positiva débil; por ello se afirma que existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y el Rendimiento en la tarea en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021
  3. De acuerdo con el objetivo específico n° 2 Determinar la relación entre desempeño laboral y el Rendimiento en el contexto en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.564 el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma que existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y el Rendimiento en el contexto en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.
  4. Finalmente considerando el objetivo específico n° 3 Determinar la relación entre Desempeño laboral y los Comportamientos laborales contraproducentes en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.478 el cual indica que existe una correlación positiva débil. Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y los Comportamientos laborales contraproducentes en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.





## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere incentivar el rendimiento laboral de los colaboradores con técnicas motivacionales e incentivos y reconocimientos de acuerdo al trabajo realizado para que así los trabajadores valoren y se esfuercen mucho más en sus labores y su desempeño crezca.
2. Se sugiere la cooperación entre los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, así mismo debe de tomar en consideración las opiniones de los colaboradores.
3. Se sugiere buscar mediante estrategias, la existencia de cortesía entre empleados y los órganos de alta dirección.
4. Se sugiere realizar dinámicas para enseñar a los colaboradores a manejar adecuadamente los conflictos y empoderarlos para que realicen sus actividades de forma efectiva, de igual forma se debe buscar que las tareas se realicen bajo el cumplimiento de los reglamentos.
5. Se sugiere para futuras investigaciones aplicar diferentes métodos de investigación que se puedan ver cambios en los resultados durante el desarrollo de la investigación, ya que el control interno y el proceso de ejecución de pagos es de mucha importancia.

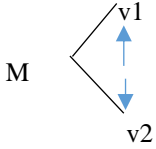
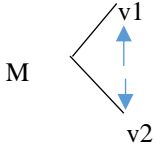
## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARANA, E. C. (s.f.). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO*.
- Calderón, S. y. (2018). *análisis de evaluación de desempeño en sus diversas etapas y las que se vinculan con la evaluación*. ecuador: universidad nacional de ecuador.
- Callao, H. d. (2017). *“Aplicación . LIMA: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO*.
- Campbell, D. (2014). *Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional*. Estudios Generales.
- Castillo. (2005). *Analisis documental*. Biblioteconomía.
- Chiavenato, I. (2009). *Adminstracion de recursos humanos*. Bogota: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de los recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- DANTE, V. A. (11 de ENERO de 2017). *RESULTADOS*. Obtenido de RESULTADOS: <https://www.gerencia.com/gestion-por-resultados.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20resultados%2C%20tambi%C3%A9n,empleado%20en%20su%20propia%20actividad>.
- Diego, M. (05 de OCTUBRE de 2019). *DESEMPEÑO LABORAL*. Obtenido de GRUPO CONTROL: <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/#:~:text=La%20medici%C3%B3n%20por%20parte%20de,empleado%20dentro%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Donoso, R. (2017). *“Evaluación del Desempeño para empleados en Provisionalidad de la Alcaldía de Chia*.
- GUZMAN, M. O. (11 de OCTUBRE de 2016). *GESTION.COM*. Obtenido de GESTION.COM: Un objetivo empresarial es, en el mundo de la empresa, un resultado o fin que se desea lograr, hacia el que se encaminan los esfuerzos y que pretende mejorar o estabilizar la eficacia y eficiencia de este tipo de entidades.
- HUARCAYA, J. (2017). *APLICACION DEL EMPOWERMENT PARA LOGAR UNA GESTION EFICIENTE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO*. LIMA- PERÚ: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.
- JORGE, L. R. (14 de NOVIEMBRE de 2018). *AEC CONSULTORES*. Obtenido de AEC CONSULTORES: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/evaluacion-de-desempeno#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20es,de%20los%20puestos%20que%20desarrollan>.
- Martín, C. y. (2016). *“Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano”*,. mexico: universidad de mexico.
- Roberto, D. A. (octubre de 10 de 2019). *Consultores*. Obtenido de consultores: <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- SILVA, A. C. (2018). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN ELDESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE . LIMA: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO*.
- Vera, E. V. (22 de setiembre de 2017). *gerencie.com*. Obtenido de gerencie.com: <https://www.gerencia.com/gestion-por-resultados.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20resultados%2C%20tambi%C3%A9n,empleado%20en%20su%20propia%20actividad>.

**ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021</p>	<p><b>Variables (v1)</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicios</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> </ul> <p><b>Variable (V2)</b> Rendimiento</p>	<p><b>Método de investigación Científico</b></p> <p><b>Métodos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis - Síntesis</li> <li>- Método Estadístico</li> <li>- Método deductivo hipotético</li> </ul> <p><b>Tipo de investigación</b> Básica o pura</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b> Descriptiva - Correlacional</p> <p>M </p> <p><b>Población</b> 50 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b> 50 colaboradores censal</p> <p><b>Estadísticos Descriptiva:</b> frecuencias, tablas y figuras</p> <p><b>Inferencial.</b> Rho de Sperma.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> a) ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y el Rendimiento en la tarea en los colaboradores de la Municipalidad</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> a) Determinar la relación entre desempeño laboral y el rendimiento en la tarea en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de</p>	<p><b>Hipótesis Especificas</b> a) Existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y el rendimiento en la tarea en los</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento en la tarea</li> <li>• Rendimiento en el contexto</li> <li>• Comportamientos laborales contraproducentes</li> </ul>	<p><b>Diseño de investigación</b> Descriptiva - Correlacional</p> <p>M </p> <p><b>Población</b> 50 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b> 50 colaboradores censal</p> <p><b>Estadísticos Descriptiva:</b> frecuencias, tablas y figuras</p> <p><b>Inferencial.</b> Rho de Sperma.</p>

<p>Provincial de Huancavelica – 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y el Rendimiento en el contexto en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021?</p>	<p>Huancavelica – 2021</p> <p>b) Determinar la relación entre desempeño laboral y el rendimiento en el contexto en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021</p>	<p>colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021</p> <p>b) Existe una relación positiva y significativa entre desempeño laboral y el rendimiento en los</p>		<p>Spss 25</p>
<p>c) ¿Cuál es la relación entre el Desempeño Laboral y los comportamientos laborales contraproduce</p>	<p>c) Determinar la relación entre Desempeño laboral y los comportamientos laborales contraproducentes en los</p>	<p>colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021</p>		

<p>ntes en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021? – 2021?</p>	<p>colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021</p>	<p>c) Existe una relación positiva y significativa entre Desempeño laboral y los comportamien tos laborales contraproduce ntes en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021</p>		
---	--	---	--	--

## **Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables**

Título: Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS		
DESEMPEÑO LABORAL	<p><b>Para</b> (Chiavenato., 2009) el desempeño laboral, son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes, el logro de los objetivos de la organización.</p> <p>Afirmando un buen desempeño labor es la fortaleza más relevante con la que cuenta la organización y que está determinado por:</p> <p>Factores actitudinales de la persona, tales como: la disciplina, la</p>	calidad de servicios	Motivación	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.		
				Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.		
				Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna		
				Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias		
			Responsabilidad	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas		
				Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.		
		Se promueve los altos niveles de desempeño				
		Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.		1.		
		evaluación de desempeño		Liderazgo y Trabajo en Equipo	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	2.
					Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado	3.
				Formación y Desarrollo Personal	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas	4.
					Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	5.

	<p>actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad.</p> <p>Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.</p>					
Rendimiento	<p>El rendimiento laboral (Gabini &amp; Salessi, 2016) define uno de los primeros intentos por delimitar la conceptualización</p>	Rendimiento en la tarea	Calidad laboral	<p>Considera usted que la calidad del medio ambiente laboral ayudará en su desenvolvimiento personal en la municipalidad</p> <p>Considera usted que sus logros están relacionados con la definición de roles en la municipalidad</p>	<p>Es Lit 1. 2. 3.</p>	
		Rendimiento en el contexto	Eficiencia laboral	<p>considera usted que el reconocimiento laboral influye en sus logros</p> <p>Considera usted que sus logros laborales están en función a las metas planteadas</p> <p>Considera usted que el bienestar laboral está acorde con su</p>		



<p>del constructo fue introducido por Murphy (1990). Desde esta perspectiva, la productividad ha de ser entendida como la razón entre la producción real y los costos materiales y humanos vinculados a su obtención, mientras que el rendimiento laboral ha de abarcar tanto las conductas orientadas a la tarea como aquellas actividades diferentes a las relativas al puesto de trabajo y orientadas interpersonalmente. En este sentido, el rendimiento ha sido</p>			desempeño laboral en la municipalidad	4.
			Los empleados se involucran con los objetivos de la municipalidad	5.
	Comportamientos laborales contraproducentes	Efectividad laboral	Los empleados logran cumplir las metas asignadas	

	definido como el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”			
--	--	--	--	--

### Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento

**Título:** Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica –

2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS
DESEMPEÑO LABORAL	calidad de servicios	Motivación	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.
			Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.
			Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna
		Responsabilidad	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias
			La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas
			Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.
	evaluación de desempeño	Liderazgo y Trabajo en Equipo	Se promueve los altos niveles de desempeño
			Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.
			Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.
			Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado

		Formación y Desarrollo Personal	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas
			Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.
Rendimiento	Rendimiento en la tarea	Calidad laboral	Considera usted que la calidad del ambiente laboral ayudará en su desenvolvimiento personal en la municipalidad
			Considera usted que sus logros están relacionados con la definición de roles en la municipalidad
	Rendimiento en el contexto	Eficiencia laboral	considera usted que el reconocimiento laboral influye en sus logros
			Considera usted que sus logros laborales están en función a las metas planteadas
			Considera usted que el bienestar laboral está acorde con su desempeño laboral en la municipalidad
	Comportamientos laborales contraproducentes	Efectividad laboral	Los empleados se involucran con los objetivos de la municipalidad
Los empleados logran cumplir las metas asignadas			

#### **Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación**

### **CUESTIONARIO**

**Título:** Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021

**Estimado colaborador**

Pido su colaboración para dar respuesta al cuestionario, cuyo objetivo es recoger información acerca del estudio Título: Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021, su aporte servirá para aclarar algunos puntos, recuerde que la encuesta es anónima, responda con toda sinceridad a la pregunta.

<b>Preguntas</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi	Siempre
<b>Desempeño laboral</b>					
1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
2. Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.					
3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna					
4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias					
5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas					
6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.					
7. Se promueve los altos niveles de desempeño					
8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.					
9. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.					
10. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado					
11. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas					
12. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
<b>Rendimiento</b>					
13. Considera usted que la calidad del ambiente laboral ayudará en su desenvolvimiento personal en la municipalidad					
14. Considera usted que sus logros están relacionados con la definición de roles en la municipalidad					
15. considera usted que el reconocimiento laboral influye en sus logros					
16. Considera usted que sus logros laborales están en función a las metas planteadas					
17. Considera usted que el bienestar laboral está acorde con su desempeño laboral en la municipalidad					
18. Los empleados se involucra con los objetivos de la municipalidad					
19. Los empleados logran cumplir las metas asignadas					

Gracias por su apoyo

## Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento

### a. Confiabilidad del instrumento

Como resultado de la encuesta aplicada, en este apartado se realizaron los análisis descriptivos. La recolección de la información sobre las variables, se realizó a través de la escala de valoración Likert.

**Tabla N° 1**  
*Análisis de Fiabilidad*

<b>Alfa Cronbach</b>	<b>de</b>	<b>N.º de elementos</b>
,8872		19

Para la fiabilidad del instrumento se empleó la Prueba de Alfa de Cronbach, Donde el coeficiente de confiabilidad es 0,8872 lo que quiere decir:  $0.8872 > 0.80$ ; significa que el instrumento tiene una alta confiabilidad por lo tanto es aplicable.

b. Validación del instrumento

## ANEXO 1

## Carta de presentación

Mg: YURI SANCHEZ SOLIS

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

Nos es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiantes, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de **Administración y Sistemas**, recurrimos a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **cuestionario** para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto, es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de mi instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole nuestros sentimientos y consideración nos despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,

  
Bach. Adm. Margott Chávez Chávez

  
Bach. Adm. Ruth Ticllasuca Huamán

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACION

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario" que hace parte de la investigación: Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Yuri Sánchez Solís  
 Formación Académica : Licenciado en Administración  
 Areas de experiencia profesional : Administración Pública, Investigación Científica, Talento Humano, Auditoría Gubernamental  
 Tiempo : 7 años  
 Institución : Universidad Nacional de Huancavelica

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas 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. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. 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. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.



### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Variable: Desempeño laboral

VARIABLE I	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X	3	
	2	X	X	X	X	3	
	3	X	X	X	X	3	
	4	X	X	X	X	3	
	5	X	X	X	X	3	
	6	X	X	X	X	3	
	7	X	X	X	X	3	
	8	X	X	X	X	3	
	9	X	X	X	X	3	
	10	X	X	X	X	3	
	11	X	X	X	X	3	
	12	X	X	X	X	3	
<b>EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	

Variable: Rendimiento

VARIABLE II	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D2	13	X	X	X	X	3	
	14	X	X	X	X	3	
	15	X	X	X	X	3	
	16	X	X	X	X	3	
	17	X	X	X	X	3	
	18	X	X	X	X	3	
	19	X	X	X	X	3	

Calificación:	
1.	No cumple con el criterio
2.	Nivel bajo
3.	Nivel moderado
4.	Nivel alto

#### Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mtro. Yuri Sánchez Solís	Maestro	20	3

Sello y Firma: |



Mtro. YURI SANCHEZ SOLIS  
DNI N° 46152095

## ANEXO 1

## Carta de presentación

Mg: WILLIAN PEREZ SULLCARAY

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

Nos es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiantes, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de **Administración y Sistemas**, recurrimos a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **cuestionario** para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto, es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de mi instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole nuestros sentimientos y consideración nos despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.  
Atentamente,

  
Bach. Adm. Margott Chávez Chávez

  
Bach. Adm. Ruth Tillasuca Huamán

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACION

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario" que hace parte de la investigación: Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.]

Nombres y apellidos del juez : William Perez Sulcaray  
 Formación académica : Licenciado en Administración  
 Areas de experiencia profesional : Planeación Estratégica Y Gestión en Ingeniería de Proyectos (Docente)  
 Tiempo : 3 años  
 Institución : Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas 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. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. 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. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Variable: Desempeño laboral

VARIABLE I	ITEM	SUFICIENCIA	CORRENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X	3	
	2	X	X	X	X	3	
	3	X	X	X	X	3	
	4	X	X	X	X	3	
	5	X	X	X	X	3	
	6	X	X	X	X	3	
	7	X	X	X	X	3	
	8	X	X	X	X	3	
	9	X	X	X	X	3	
	10	X	X	X	X	3	
	11	X	X	X	X	3	
	12	X	X	X	X	3	
EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

Variable: Rendimiento

VARIABLE II	ITEM	SUFICIENCIA	CORRENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D2	13	X	X	X	X	3	
	14	X	X	X	X	3	
	15	X	X	X	X	3	
	16	X	X	X	X	3	
	17	X	X	X	X	3	
	18	X	X	X	X	3	
	19	X	X	X	X	3	
EVALUACIÓN							

Calificación:	
1.	No cumple con el criterio
2.	Nivel bajo
3.	Nivel moderado
4.	Nivel alto

#### Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. <u>William Pérez Sulcaray</u>	MAGISTER	20	3

Sello y Firma:

1.

  
Lic. Adm. Mg. William Pérez Sulcaray  
DNI. 45959001



**ANEXO 1****Carta de presentación****Mg: ANTONIO CENCIA QUISPE**

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

Nos es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiantes, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de **Administración y Sistemas**, recurrimos a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **cuestionario** para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto, es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de mi instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole nuestros sentimientos y consideración nos despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,

  
Bach. Adm. Margott Chávez Chávez  
Bach. Adm. Ruth Tíllasuca Huamán

## ANEXO 6

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACION

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario" que hace parte de la investigación: Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : ANTONIO CENCIA QUISPE  
 Formación académica : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 Areas de experiencia profesional : GESTIÓN PÚBLICA  
 Tiempo : 1 AÑO Y 9 MESES  
 Institución : GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAVELICA

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. 4. Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere muchas 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. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. 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. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Variable: Desempeño laboral

VARIABLE I	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X	3	
	2	X	X	X	X	3	
	3	X	X	X	X	3	
	4	X	X	X	X	3	
	5	X	X	X	X	3	
	6	X	X	X	X	3	
	7	X	X	X	X	3	
	8	X	X	X	X	3	
	9	X	X	X	X	3	
	10	X	X	X	X	3	
	11	X	X	X	X	3	
	12	X	X	X	X	3	
<b>EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	

Variable: Rendimiento

VARIABLE II	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D2	13	X	X	X	X	3	
	14	X	X	X	X	3	
	15	X	X	X	X	3	
	16	X	X	X	X	3	
	17	X	X	X	X	3	
	18	X	X	X	X	3	
	19	X	X	X	X	3	
<b>EVALUACIÓN</b>							

Calificación:	1	No cumple con el criterio
	2	Nivel bajo
	3	Nivel moderado
	4	Nivel alto

#### Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
ANTONIO CENCLÁ QUISPE	MAESTRO	20	3

Sello y Firma:

  
 Antonio Cencia Quispe  
 DNI N° 41956304  
 Maestro en Gestión Pública



### Anexo 06: La data de procesamiento de datos

3	3	3	3	3	4	4
2	4	4	2	2	3	4
3	3	3	3	4	4	3
2	4	2	2	3	4	4
3	4	2	3	2	2	4
2	3	3	2	3	3	4
4	4	3	4	4	4	3
2	4	2	2	3	3	4
4	4	4	4	2	4	3
2	4	2	3	3	2	4
5	5	3	4	2	3	3
2	4	3	3	3	5	3
1	4	3	3	2	3	4
2	3	2	2	3	2	3
3	4	2	3	2	3	4
2	3	3	3	2	3	3
1	4	4	4	3	2	4
2	4	3	3	2	3	5
3	3	4	4	3	4	3
2	4	5	2	4	3	4
2	4	4	4	3	2	3
3	4	4	3	2	3	4
2	3	5	4	3	2	3
4	4	4	3	2	3	4
3	5	5	2	3	4	4
3	3	4	3	2	5	3
2	4	5	2	4	3	3
3	3	4	3	3	4	4
2	4	3	4	4	3	3
3	3	2	3	2	4	4
4	3	2	4	2	4	3
3	4	3	3	3	5	3
2	5	2	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3
2	4	5	3	2	4	5
3	5	2	3	4	4	4
2	5	3	4	2	2	3
4	5	4	3	3	4	4
3	4	2	2	4	2	3
2	4	4	4	2	3	4
4	3	2	3	3	4	4
2	4	3	4	2	3	4
3	3	2	4	3	4	3
2	4	2	3	4	4	4
4	4	3	2	3	3	3
4	5	4	3	4	5	4
3	4	2	4	3	4	3
2	4	3	4	3	5	3
4	3	3	3	2	4	4
3	4	3	4	3	4	3

**Anexo 07: Consentimiento informado**

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**Consentimiento Informado**

**Solicito:** Autorización para Realizar nuestro Proyecto de Investigación.

**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

**Señor: ING. Rómulo Cayllahua Paytan**

Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancavelica  
Sr.

De nuestra especial consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a su despacho, nosotras Margott Chávez Chávez

Ruth Tiellasuca Huamán, ambas Bachilleres de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de administración y sistemas, para solicitar la Autorización a fin de Realizar nuestro Proyecto de investigación y posterior aplicación del instrumento del Proyecto titulado: "Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021"

En tal sentido suplico a usted señor Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancavelica acceder a mi petición por ser de justicia.

Sin otro particular, nos despedimos no sin antes reitérale nuestras muestras de mayor estima personal.

Huancayo, 12 de marzo de 2021.

Atentamente,

Margott Chávez Chávez

Ruth Tiellasuca Huamán















