

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



**CARACTERÍSTICAS BIOGRÁFICAS Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UCHIZA**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Presentado por:

BARTOLO RAMOS, JOSÉ LUIS

TINGO MARÍA, PERÚ

2018



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Av. Universitaria s/n - ☎ (062) 562342 anexo 247-FAX: (062) 561156



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 019-2018-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 28 días del mes de setiembre de 2018, siendo las 11:00 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de simulación de negocios y asesoría empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro. 214/2017-D-FCEA, de fecha 25 de setiembre de 2017, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado:

"CARACTERÍSTICAS BIOGRAFICAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UCHIZA"

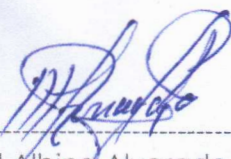
Presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas BARTOLO RAMOS José Luis, luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD


CALIFICATIVO : MUY BUENO

Siendo las 12:10 p.m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

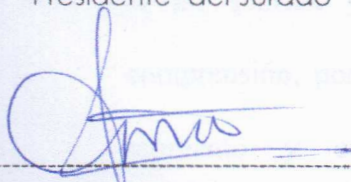
Tingo María, 28 de setiembre de 2018.



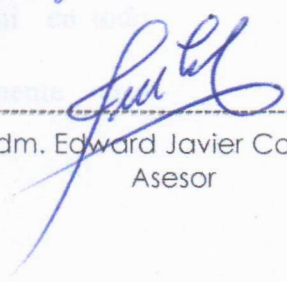
Dr. Misael Albino Alvarado Paucar
Presidente del Jurado



Dr. Miguel Angulo Cárdenas
Miembro



Mag. Carlos Walter Mayta Molina
Miembro



Lic. Adm. Edward Javier Coz Rodríguez
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12.)
(Malo = 0, a 10)

FICHA DE INFORMACIÓN

(Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

Título de tesis :
Características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Uchiza.

Autor :
José Luis Bartolo Ramos.

Asesor :
Mg. Javier Coz Rodríguez

Área Académica :
Desarrollo Humano

Programa de investigación :
04 : Gestión del Talento Humano

Línea(s) de investigación(s) :
41 : Gerencia del Capital Humano

Eje temático de investigación :
4101 : Gestión Estratégica del Capital Humano
1201 : Gobiernos regionales y locales

Lugar de ejecución :
Municipalidad distrital de Uchiza, provincia de Tocache, departamento de San Martín.

Duración :
Inicio : 04 de agosto 2017
Término : 03 de agosto 2018

Presupuesto de financiamiento:
FEDU : S/. -.-
Propio : S/. 6,380.00
Otros : S/. -.-

Tingo María, agosto de 2018.

.....
Bach. José Luis Bartolo Ramos
Tesista

.....
Edward Javier Coz Rodríguez
Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por su bendición y a mi estimada madre la señora Alicia Ramos Flores, por su dedicación, paciencia y nobleza, por impartir sus sabios consejos y palabras de aliento en mis momentos más triste, compartiendo sus experiencias y fortaleciendo mi camino.

A mi padre, el señor Andrés Bartolo Jacinto, por ser un padre bondadoso, lleno de paz y sabiduría, porque amas la justicia y la verdad, enseñándome a perseverar, aspirando siempre a lo más alto y a mis sueños no renunciar, inculcándome celestiales valores .

A mi sobrina y hermanas, por tanto amor y comprensión, por creer y confiar en mi en todo momento y concluir satisfactoriamente este proyecto.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por demostrarme tantas veces su existencia y darme fuerzas a cada instante, por tantas cosas inmerecidas y nunca abandonarme para salir victorioso de cada tropiezo.

A mi alma mater Universidad Nacional Agraria de la Selva por formarme como persona y como profesional sólido y competitivo.

A mi asesor el Mag. Adm. Edwar J. Coz Rodríguez, por su paciencia, dedicación y compartir sus conocimientos en cada etapa de este proyecto. Y a todos mis docentes que formaron parte de mi formación profesional.

A mis padres por su determinación, entrega y humildad, por ser el más perfecto ejemplo de amor eterno; A mis hermanas y sobrina por ser parte de mi aspiración al logro de mis metas.

Finalmente agradezco a todas las personas que creyeron en mí y que de una y otra manera han contribuido con mi persona y a la conclusión de este proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDO

FICHA DE INFORMACIÓN.....	ii
ACTA DE SUSTENCTACIÓN	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivos del problema	3
1.4 Justificación de la investigación.....	3
1.5 Limitaciones del estudio.....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Definiciones conceptuales.....	41
2.4 Formulación de hipótesis.....	44
2.5 Marco lógico (Matriz de Coherencia)	45
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1 Tipo y nivel de investigación	47
3.2 Método y diseño de investigación	47
3.3 Población y muestra	48
3.4 Técnicas de recolección y procesamiento de datos	49
3.5 Técnicas de análisis estadísticos.....	50
3.6 Procedimientos	50

CAPITULO IV: RESULTADOS.....	54
CAPITULO V: DISCUSIÓN	73
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de consistencia	45
Tabla 2. Distribución de la población en estudio	48
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad del instrumento	51
Tabla 4. Rangos de confiabilidad	51
Tabla 5. Agrupación Variable desempeño	52
Tabla 6. Características biográficas	55
Tabla 7. Desempeño Laboral.....	61
Tabla 8. Variables del estudio	65
Tabla 9. Historial de iteraciones	66
Tabla 10. Resumen del modelo	66
Tabla 11. Medidas discriminantes	67
Tabla 12. Resumen de procesamiento de casos.....	68
Tabla 13. Nivel de educación*DESE_AG (agrupado) tabulación cruzada.....	69
Tabla 14. Resumen de procesamiento de casos.....	70
Tabla 15. Estado civil*DESE_AG (agrupado) tabulación cruzada.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo categorías selectas de diversidad	19
Figura 2. Diseño de la investigación.	48
Figura 3. Género del encuestado.	56
Figura 4. Edad del encuestado.	56
Figura 5. Nivel de educación del encuestado.	57
Figura 6. Estado civil del encuestado.	57
Figura 7. Credo del encuestado.	58
Figura 8. Número de miembros de familia del encuestado.	58
Figura 9. Tiempo de servicio del encuestado en la MDU.	59
Figura 10. Procedencia del encuestado.	59
Figura 11. Tiempo de residencia del encuestado.	60
Figura 12. Condición laboral del encuestado.	60
Figura 13. Desempeño laboral del encuestado.	62
Figura 14. Participación del encuestado.	62
Figura 15. Formación del encuestado.	63
Figura 16. Adecuación del encuestado.	63
Figura 17. Prueba estadística análisis de componentes principales categóricos (CATPCA).	68
Figura 18. Nivel de educación*DESE_AG (agrupado) tabulación cruzada	69
Figura 19. Estado civil*DESE_AG (agrupado) tabulación cruzada	71

RESUMEN

La investigación se realizó a base de la muestra (n=57), considerando toda la población. El objetivo fue determinar el grado de relación entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Uchiza (MDU). Para ello se utilizó un cuestionario de 24 ítems distribuidos en 5 dimensiones y 21 indicadores. El tipo de estudio fue aplicado y de nivel relacional, el método corresponde al descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal; Para determinar cuáles son las características biográficas relacionadas con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU se realizó la prueba estadística análisis de componentes principales categóricas (CATPCA).

Los resultados según los puntajes obtenidos indicaron que el nivel de educación (0,533) y el estado civil (0.380) son las características biográficas que se relacionan significativamente con el desempeño laboral (0,464) de los trabajadores administrativos de la MDU.

Palabras claves: Características biográficas, desempeño laboral, nivel de educación, estado civil.

ABSTRACT

The investigation was made based on the sample ($n = 57$), considering the entire population. The objective was to determine the degree of relationship between the biographical characteristics and the job performance of the administrative workers of the Uchiza district municipality (MDU). For this purpose, a questionnaire of 24 items distributed in 5 dimensions and 21 indicators was used. The type of study was applied and of relational level, the method corresponds to the correlational descriptive, with a non-experimental cross-sectional design; To determine which are the biographical characteristics related to the work performance of the administrative workers of the MDU, the statistical analysis of categorical principal components (CATPCA) was performed.

The results according to the scores obtained indicated that the level of education (0.533) and marital status (0.380) are the biographical characteristics that are significantly related to the work performance (0.464) of the administrative workers of the MDU.

Keywords: Biographical characteristics, job performance, level of education, marital status.

INTRODUCCIÓN

El hombre por naturaleza es un ser social e interactivo, por lo que debe relacionarse con los demás y sentirse parte del grupo, ya que constituye el activo más valioso con el que cuentan las organizaciones para lograr sus objetivos.

A lo largo de la historia, la importancia por el trabajador como elemento fundamental dentro de una organización, ha sufrido múltiples cambios, los cuales están vinculados con los ajustes sociales, económicos y políticos en los que ve inmersa la sociedad desde un ámbito general y la empresa desde uno particular.

Torres (2005). Enfatiza que la globalización ha provocado profundos cambios en todo el mundo y en todas las organizaciones, generando particularmente un gran impacto en las estructuras políticas y administrativas del estado, que le exigen modernizaciones y significativos progresos en materia de comunicación, transparencia, eficiencia y organización; éstas, están estrechamente relacionadas con los cambios estructurales y con el nuevo estilo de gestión pública que demandan las nuevas estructuras.

Las municipalidades son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local y gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia sujetas a la ley N° 27972, ley orgánica de municipalidades. Las cuales cumplen un importante rol en el desarrollo de la economía del país, por lo que es importante asegurar el logro de sus objetivos. Para ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho para un buen desempeño laboral.

Del total de municipalidades (4335) que existen en el Perú, entre las cuales hay 196 municipalidades provinciales, 1 655 municipalidades distritales y 2 484 municipalidades de centros poblados. Al 09 de enero 2017, el Jurado Nacional de Elecciones proclamó a 1 mil 851 Alcaldes provinciales y distritales, de los cuales 59 (3,2%) son mujeres. Asimismo, existen 10 mil 575 regidores electos de los cuales el 29,2% son mujeres.

Las municipalidades del país disponen de 209 mil 856 trabajadores, disminuyendo en 5,4%, respecto a diciembre 2015. Según sexo, el 67,2% son hombres y el 32,8% mujeres. Según condición laboral, el 88,9% (186 mil 480) del personal son contratados y el 11,1% (23 mil 376) nombrados. Cabe señalar, que el 39,0% del total de personal contratado se encuentran en la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS), seguido del 27,7% como locación de servicios, el 19,8% por Decreto Legislativo N° 728 y el 13,5% por Decreto Legislativo N° 276. (INEI, 2017)

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de las Municipalidades como instituciones públicas. El brindar un buen servicio es una tarea de responsabilidad en conjunto tanto de todos los trabajadores, como de la autoridad máxima de una Municipalidad, para ello es importante evaluar el desempeño de los trabajadores ya que toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad y es el de brindar un servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención al público.

Los autores Robbins y Judge (2013). Enfatizan que las características biográficas como edad, género, raza, discapacidades y antigüedad en el empleo son algunos de las formas más evidentes en que difieren los trabajadores. Las variaciones en tales características de nivel superficial podrían ser la base para la discriminación en contra de ciertas clases de empleados, por lo que vale la pena saber qué tan relacionadas están en realidad con resultados laborales importantes. Muchos no son tan relevantes como la gente cree, y hay mucha más variación dentro de los grupos que comparten características biográficas que entre los grupos mismos.

Hellriegel, Slocum y Woodman (2005). Enfatizan a través de una figura identifican las categorías más comunes de la diversidad que se manejan en las organizaciones. Se subdividen en categorías primarias, aquellas que son genéricas y que afectan la

autoimagen y la socialización de una persona y categorías secundarias, características aprendidas que un individuo obtiene y modifica durante su vida.

Hoy en día, los ciudadanos han dejado de ser simples usuarios, más o menos conformes con los servicios que les brinda la institución pública y han pasado a ser ciudadanos clientes, que saben por qué pagan sus impuestos; en consecuencia, exigen servicios de calidad, además. Así, las instituciones públicas se convierten en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad de servicio.

Los trabajadores deben tomar en cuenta que los usuarios son lo más importante de una institución, porque sin ellos no existiría organización, pongamos un ejemplo; de qué pasaría cuando un usuario deja de pagar impuestos, arbitrios municipales y otros, simplemente la Municipalidad estaría en un déficit; es por eso de suma importancia brindar servicios de calidad a los usuarios y satisfacer todas sus expectativas.

La investigación se desarrolló en la municipalidad distrital de Uchiza, considerando a los trabajadores administrativos 2017. Tomando en cuenta la teoría se determinó que el problema responde a la siguiente interrogante ¿Cuáles son las características biográficas que se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la MDU?

La investigación tuvo por finalidad contribuir con la aplicación de las ciencias administrativas y establecer un sustento de investigación formal que sirva de apoyo a las instituciones públicas, de acuerdo a los resultados obtenidos, se permita tomar decisiones y medidas acertadas en cuanto a las características biográficas y/o factores relacionados al desempeño laboral.

La investigación tuvo como objetivo, determinar el grado de relación entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU. Conllevando al planteamiento de la hipótesis. Existe relación significativa entre

las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.

El informe se ha organizado por cinco capítulos: Capítulo I, contiene el planteamiento del problema; el Capítulo II, describe el marco teórico, antecedentes y definiciones de términos; el Capítulo III, se presenta la metodología de la investigación; el Capítulo IV; se evidencia los resultados, el Capítulo V; se aprecia la discusión de los resultados finales de la investigación. Finalmente, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La percepción en cuanto a la administración en las instituciones del Estado, es una constante de no ser buenos administradores de los recursos financieros, de infraestructura, maquinaria, equipos y mucho más complejo cuando se trata de administrar a los recursos humanos. En comparación con las empresas privadas, lo cual sucede todo lo contrario en donde hay un manejo administrativo más inmediato. Esto conlleva en muchos casos a brindar un mal servicio al usuario, la cual es sinónimo de una mala reputación o una mala imagen en su gestión, esto depende en gran parte del desempeño laboral de los recursos humanos con los que se cuenta.

Robbins y Judge (2009). Enfatizan que para determinar la productividad en una empresa es importante comenzar por centrarnos en factores que se definen con facilidad y de los que se dispone con rapidez; en mayor medida, sencillamente se trata de aquellos que se obtienen de la información disponible en el perfil de un empleado. ¿Qué factores son estos? Las características obvias son la edad, género, raza y antigüedad del empleado al servicio de una organización.

Estudios realizados por All (2012) sobre “Efecto del compromiso organizacional, los factores biográficos y laborales sobre el nivel de intención de rotación voluntaria del personal de equipo de una empresa de entretenimiento.” En relación a las variables demográficas los resultados obtenidos en la investigación evidencian que existe una relación entre el estado civil de los miembros del personal de equipo que laboran en la empresa de entretenimiento con la intención de abandonar de manera voluntaria el puesto de trabajo.

Existen otros factores relacionados al desempeño laboral, tal es el caso de estudio realizado por Larico (2015) En su tesis titulada “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014.” Llegó a la conclusión: que la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Como se ha podido observar en las líneas previas, existe una multiplicidad de factores que pueden incidir en el desempeño laboral de un trabajador. Aspecto que ha llamado la atención de diversos investigadores del área de las relaciones laborales. En este sentido, autores como Robbins y Judge (2013). En su libro Comportamiento Organizacional; hace mención que las características biográficas como edad, género, raza, discapacidades y antigüedad en el empleo son algunos de las formas más evidentes en que difieren los trabajadores. Las variaciones en tales características de nivel superficial podrían ser la base para la discriminación en contra de ciertas clases de empleados, por lo que vale la pena saber qué tan relacionadas están en realidad con resultados laborales importantes. Muchos no son tan relevantes como la gente cree, y hay mucha más variación dentro de los grupos que comparten características biográficas que entre los grupos mismos.

Es por todo lo antes mencionado, que la presente investigación tiene por objetivo estudiar desde el ámbito del sector público y desde la perspectiva de recursos humanos, determinar el grado de relación entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Interrogante General

¿Cuáles son las características biográficas que se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la MDU?

1.2.2. Interrogante Especificas:

¿Como se relacionan el nivel de educación de los trabajadores administrativos de la MDU con el desempeño laboral?

¿Cómo se relacionan el estado civil de los trabajadores administrativos de la MDU con el desempeño laboral?

1.3 Objetivos del problema

1.3.1. Objetivo General

Determinar el grado de relación entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar si el nivel de educación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.

Determinar si el estado civil se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación permitirá identificar, analizar y determinar cuál de las características biográficas del personal administrativo de la MDU se relaciona en mayor

grado al desempeño de los trabajadores para que los tomadores de decisiones apliquen estrategias adecuadas para brindar un buen servicio al usuario y/o ciudadano con personal motivado que se desempeña eficientemente en su puesto de trabajo.

Muchas de las municipalidades del Perú tienen deficiencias en el desempeño laboral de sus trabajadores es por ello que se ve reflejada en su mala imagen institucional llegando incluso a innumerables procesos de revocatoria que se efectúan en los diferentes departamentos, los factores demográficos de los trabajadores se relacionan muchas veces en una mal desempeño laboral, tomando como ejemplo la antigüedad, influye en muchos casos negativamente, la cual hace que el trabajador se sienta seguro de su puesto y no desarrolla eficientemente sus labores, generando malestar entre sus colegas por ende un mal clima laboral.

Con este presente estudio se pretenderá reunir la información necesaria para determinar cuáles son las causantes del mal desempeño laboral dicha municipalidad y brindar información necesaria y pertinente para reducir incertidumbre en su gestión edil.

1.5 Limitaciones del estudio

El cuestionario realizado a los trabajadores administrativos para la recolección de datos estuvo compuesto por: 24 ítems distribuidos en 5 dimensiones y 21 indicadores las cuales al momento de aplicarlos se tuvo que tener mucho cuidado, explicando al encuestado e incluso en algunos casos leyéndole las preguntas.

La distancia, fue un factor limitante ya el estudio se realizó en la municipalidad distrital de Uchiza, provincia de Tocache, departamento de San Martín y se tuvo que hacer varios viajes para la recolección de datos.

Otro factor limitante fue el tiempo y disponibilidad de los trabajadores para la recolección de datos a través de la encuesta, ya que se tuvo que esperar ciertas horas donde ellos nos podían atender para no interrumpir sus horas de trabajo.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

All (2012). En su trabajo de investigación titulada “Efecto del compromiso organizacional, los factores biográficos y laborales sobre el nivel de intención de rotación voluntaria del personal de equipo de una empresa de entretenimiento.” Tuvo como objetivo: explicar desde el marco de la Psicología Industrial y desde la perspectiva de Recursos Humanos el efecto que el compromiso organizacional, el sexo, la edad, el estado civil, número de hijos, el nivel de instrucción, la antigüedad en la empresa, la jornada laboral, la sucursal, la percepción hacia el supervisor inmediato y el salario de los empleados que integran el personal de equipo de una empresa de entretenimiento con presencia a nivel nacional, sobre la intención rotación voluntaria, y cómo estas variables se relacionaban entre sí. La población de estudio estuvo conformada por 430 trabajadores activos de la empresa de entretenimiento en el área Metropolitana de Caracas; la muestra estuvo conformada por 312 sujetos (50% femenino y 50% masculino), mayores de edad, que se desempeñan como personal de equipo en una empresa de entretenimiento.

El trabajo de investigación fue de tipo no experimental y el diseño empleado fue de corte ex post facto denominado análisis de ruta.

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los diferentes cuestionarios a los sujetos que integran el personal de equipo, permitieron la evaluación y el análisis de las relaciones existentes entre las variables de estudio, dando, a conocer el efecto que el compromiso, las variables demográficas y laborales tienen sobre la intención de rotar de manera voluntaria por parte de los trabajadores. Todo esto con el objetivo de proporcionarle al departamento de Recursos Humanos de la empresa, información relevante que permitiera implementar estrategias de selección y reclutamiento de

personal, así como también, de retención efectivas, para mantener de esa manera el equilibrio entre el número de entradas y el número de salidas de personal.

Larico (2015). En su tesis titulada “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014.” Se tuvo como objetivo: Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014. La población de estudio estuvo conformada por 635 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad de San Román - Juliaca. Se optó por el muestreo no probabilístico dirigido; la muestra estuvo conformada por 182 trabajadores.

El diseño de investigación utilizada fue descriptivo correlacional entre los factores motivares y el desempeño laboral de los trabajadores. Este diseño significa que el desempeño laboral de los trabajadores es consecuencia de los factores motivadores que vive cada trabajador en el centro de labores al que pertenece. El tipo de investigación fue aplicada y de nivel explicativo o causal; para tal efecto se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Llegó a la conclusión: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román con ($r=.786$). Se evidenció relación significativa ($r=.659$) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral. Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un

65.4% y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Zapana y Cutisaca (2015). En su investigación titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes comunicaciones Vivienda y Construcción – Puno 2015”, tiene como objetivo fundamental de determinar la influencia del clima organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción – Puno. Para lograr tal objetivo, se utilizó la metodología cuantitativa de tipo de investigación explicativo, cuyo diseño de investigación tuvo un enfoque correlacional, ya que se evaluó el grado de relación entre dos variables.

La población estuvo conformada por 140 trabadores, de los cuales se tomó el total de la muestra al 100%. La técnica utilizada fue la encuesta por cuestionario el cual consta de 33 preguntas o ítems con el objeto de obtener datos sobre las variables. Los datos recogidos fueron ordenados, clasificados y procesados con los programas de IBM SPSS Statistics 20.0 y Microsoft Exel para ser presentados en tablas, utilizando como prueba de hipótesis la Chi cuadrado de Pearson.

Finalmente, después de discutir los resultados de contrastar de hipótesis general mediante la Chi cuadrado de Pearson, la motivación en un grado de $X_c=34.010$, se concluyó que existe una influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción de Puno.

Carnaqué (2014). En su tesis titulada “Sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Chiclayo”, se propuso con la finalidad de dar respuesta al porque la empresa perteneciente al sector educativo con casi 28 años en el mercado, en la última década no ha obtenido los resultados coherentes con las expectativas de su dueño.

El tipo de investigación que utilizó fue descriptiva correlacional expresada en términos cuantitativos aplicada al total de la población que estuvo conformada por los 52 trabajadores que laboraban en el instituto a la fecha del estudio, es decir entre noviembre 2013 a febrero del 2014. Se recolectó información a través de la observación directa, revisión de documentos, aplicación de entrevistas y cuestionarios validados al personal que labora en ella.

Al finalizar, se determinó que en el IESTP Abaco Chiclayo la relación que existe entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral es positiva alta, se obtuvo un índice de correlación de 0.705 lo que indica que ante una mejora en el sistema de compensación salarial se logrará incrementar el desempeño laboral del trabajador. Las empresas que cuenten con personal con alta productividad capaces de adaptarse rápido al cambio son aquellas que aseguran su permanencia en el mercado.

Rivera (2015). En su investigación titulado “Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015.” Tuvo como objetivo principal determinar la percepción que se tiene del clima organizacional y el desempeño laboral en la Sub gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Andahuaylas en el periodo 2015.

El tipo de investigación que utilizó fue descriptivo, enmarcada en un diseño no experimental, transaccional. La población estuvo constituida por 28 trabajadores de la sub

gerencia de transportes para la evaluación de la variable clima organizacional y 1869 usuarios directos (empresas de transporte) de la sub gerencia de transportes siendo considerada como muestras en el caso de los trabajadores su totalidad y para los usuarios aplicada la formula una muestra de 229. La técnica utilizada fue la encuesta y para recabar información se empleó como instrumento de medición dos cuestionarios, uno dirigido a los trabajadores y otro a los usuarios, cada uno con 12 ítems, respectivamente con selección de escala tipo Lickert. Fue validado por 03 expertos y sometido a prueba del alfa de Cronbach para obtener la fiabilidad, cuyo resultado fue de 0,840 para la variable clima organizacional y 0,854 para la variable desempeño laboral, indicando que el instrumento es altamente confiable. Así mismo se realizó el análisis de los resultados calculando frecuencias y porcentajes. Los resultados arrojaron que la percepción que se tiene del clima organizacional un 46,4, % de encuestados refiere que, bajo los indicadores de autonomía, estructura organizacional y apoyo es REGULAR, así mismo, los resultados arrojados para la variable desempeño laboral el 69,4% de encuestados refiere que, bajo los indicadores de planificación y control también REGULAR.

Se determinó de manera general que la percepción del clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad Provincial de Andahuaylas, en el periodo 2015 es regular.

Reynaga (2015). En su investigación titulado “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital hugo pesce pescetto de andahuaylas, 2015.” se realizó en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, el cual es un órgano desconcentrado de la Dirección Sub Regional de salud Chanka –Andahuaylas, es un hospital de mayor complejidad, que brinda atención de salud especializada en las diferentes áreas para la sociedad. El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la

motivación y su relación con el desempeño laboral del personal, en base a tres dimensiones de la motivación (dimensión la intensidad, la dirección y la perspectiva). Las dimensiones de la variable dependiente son también, tres (la participación del empleado, formación de desarrollo profesional y ambiente de trabajo). El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 100 personales entre hombres y mujeres, los cuales son médicos; enfermeras, obstetras; técnicos en enfermería y especialista en laboratorio en el periodo 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 30 preguntas con una amplitud de escala tipo Lickert. Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron 0.635 % para la motivación y desempeño laboral de 0.55, por tanto, los instrumentos son confiable y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, con respecto al valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además, la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

En la investigación, se muestran que la motivación y desempeño laboral del personal Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Respecto al objetivo general se rechaza la hipótesis pero si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal y los objetivos específicos planteados, en el primer objetivo se rechaza la hipostasis nula, pero si existe relación significativa entre la dimensión intensidad y la participación del empleado; en el segundo objetivo se acepta la

hipótesis nula, entonces se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% pero no existe relación significativa con la dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional y en el tercer objetivo específico se rechaza la hipótesis pero si existe relación significativa entre la dimensión persistencia y el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

Llegó a determinar que la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Características biográficas de los trabajadores

Robbins y Judge (2009). En su libro Comportamiento Organizacional (CO), tiene que ver en esencia con el descubrimiento y análisis de las variables que tienen un efecto en la productividad: ausentismo, rotación, desviación, comportamiento ciudadano organizacional y satisfacción. La lista de estas variables es larga y contiene algunos conceptos complicados. Muchos de éstos, por ejemplo, la motivación, el poder y la política o la cultura organizacional son difíciles de medir.

Entonces, quizá sea importante comenzar por centrarnos en factores que se definen con facilidad y de los que se dispone con rapidez; en mayor medida, sencillamente se trata de aquellos que se obtienen de la información disponible en el perfil de un empleado. ¿Qué factores son estos? Las características obvias son la edad, género, raza y antigüedad del empleado al servicio de una organización. Por fortuna, hay una cantidad notable de investigaciones dedicadas a analizar en específico muchas de estas características biográficas.

Edad: Es probable que la relación entre la edad y el desempeño en el trabajo sea un tema de importancia creciente durante la década siguiente. ¿Por qué? Existen al menos tres razones. La primera es la creencia, tan extendida, de que el desempeño disminuye con la edad. Sin que importe si esto es verdad o no, mucha gente lo cree así y actúa en consecuencia. La segunda razón es que la fuerza de trabajo está envejeciendo. La tercera razón es que las leyes de Estados Unidos, para todos los fines, reglamentan el retiro obligatorio. Hoy día, los trabajadores de este país ya no tienen que retirarse a los 70 años de edad.

Género: Pocos temas generan más debates, malos entendidos y opiniones sin sustento que el de si las mujeres se desempeñan tan bien como los hombres en los trabajos. En esta sección se revisan las investigaciones al respecto. Las evidencias sugieren que es mejor comenzar por reconocer que hay pocas, si existe alguna, diferencias importantes entre hombres y mujeres que influyan en su desempeño laboral. Por ejemplo, no hay diferencias consistentes entre hombres y mujeres en cuanto a la solución de problemas, aptitudes analíticas, orientación a la competencia, motivación, sociabilidad o aptitud para el aprendizaje. Los estudios psicológicos han descubierto que las mujeres están más dispuestas a aceptar la autoridad, y que los hombres son más agresivos y están más predispuestos que las mujeres a tener expectativas de éxito, pero dichas diferencias son menores. Dados los cambios significativos que han tenido lugar durante los últimos 40 años en términos de aumento de las tasas de participación de las mujeres en la fuerza de trabajo, y el replanteamiento de los roles del hombre y de la mujer, se debe operar con la suposición de que no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a la productividad en el trabajo.

Un tema que parece no diferir entre los géneros, en especial cuando el empleado tiene niños en edad preescolar, es la preferencia por la programación del trabajo. Es más probable que las madres trabajadoras prefieran trabajar medio tiempo, tener un horario flexible y trabajar a distancia, a fin de atender las responsabilidades con sus familias.

Pero, ¿cuáles son las tasas de ausentismo y rotación? ¿Las mujeres son menos estables que los hombres en el empleo? En primer lugar, respecto a la pregunta sobre la rotación, las evidencias indican que no hay diferencias significativas. Las tasas de renuncia de las mujeres son similares a las de los hombres. Sin embargo, las investigaciones acerca del ausentismo indican de manera consistente que las de las mujeres son más altas que las de los hombres. La explicación más lógica para esto es que los estudios se han realizado en Norteamérica, cuya cultura ha depositado históricamente en las mujeres las responsabilidades del hogar y la familia. Cuando un niño se enferma o alguien necesita quedarse en casa a esperar al plomero, por costumbre ha sido la mujer quien sustrae tiempo de su trabajo. Sin embargo, estas investigaciones están acotadas por la época. El rol histórico de las mujeres en cuanto al cuidado de los niños y como proveedora secundaria cambió en definitiva durante la generación pasada, y ahora es una gran parte de los hombres la que se interesa en el hogar y los problemas asociados con el cuidado de los niños, en general tanto como las mujeres.

Raza: La raza se ha estudiado bastante en cuanto al CO, en particular en cuanto a su relación con aspectos del empleo tales como las decisiones sobre selección de personal, evaluaciones del desempeño, pago y discriminación en el lugar de trabajo.

En primer lugar, en lo que respecta al empleo, los individuos tienen la tendencia de favorecer a colegas de su propia raza en las evaluaciones del desempeño, decisiones de ascenso y salarios.

En segundo lugar, hay diferencias raciales significativas en las actitudes hacia la acción afirmativa, con la aprobación de los afroamericanos de dichos programas en mayor grado que los blancos. En tercer lugar, a los afroamericanos por lo general se les juzga peor que a los blancos en las decisiones de empleo. Por ejemplo, reciben calificaciones más bajas en las entrevistas de trabajo, les pagan menos y se les asciende con menos frecuencia.

El principal dilema que enfrentan los empleadores que utilizan pruebas de aptitud mental para seleccionar, ascender, capacitar y otras decisiones de personal parecidas, es que tal vez tengan un efecto negativo en los grupos raciales y étnicos. Por ejemplo, algunos grupos minoritarios obtienen, en promedio, hasta 1 de desviación estándar menos que los blancos en pruebas de aptitud verbal, numérica y espacial, lo que significa que sólo el 10 por ciento de los miembros del grupo de minoría califican por arriba del promedio de los blancos. Sin embargo, al revisar los resultados, los investigadores han concluido que “a pesar de las diferencias grupales en el desempeño medio de la prueba, hay pocas evidencias convincentes de que pruebas bien construidas pronostiquen mejor el desempeño educativo, de capacitación u ocupación para miembros del grupo mayoritario que para los miembros de los grupos minoritarios”. El tema de las diferencias raciales en las pruebas de aptitud es motivo de debates acalorados.

Otras características biográficas:

Antigüedad: Si se define la antigüedad como el tiempo transcurrido en un trabajo en particular, es posible afirmar que las evidencias más recientes

demuestran una relación positiva entre la antigüedad y la productividad laboral. Por tanto, la antigüedad, expresada como experiencia en el trabajo, parece ser un buen índice de pronóstico de la productividad del empleado.

Las investigaciones que relacionan la antigüedad con el ausentismo no dejan lugar a dudas. Los estudios demuestran en forma consistente que la relación entre la antigüedad y el ausentismo es negativa. En realidad, en términos tanto de la frecuencia de las ausencias como del total de días laborales perdidos, la antigüedad es la variable explicativa más importante.

La antigüedad también es una variable poderosa para explicar la rotación. Entre más tiempo lleve una persona en cierto trabajo, menos probable es que renuncie. Además, concuerda con las investigaciones que sugieren que el comportamiento pasado es el mejor índice de pronóstico del comportamiento futuro, las evidencias indican que la antigüedad sobre un trabajo anterior del empleado es un índice confiable acerca de la rotación futura que tendrá dicho trabajador.

Religión: La religión es un concepto subjetivo. No sólo las personas religiosas y no religiosas cuestionan los sistemas de creencias del otro, con frecuencia también la gente de religiones distintas entra en conflicto. Como lo demuestra la guerra en Irak y el antiguo conflicto en Irlanda del Norte, no es raro que haya diferencias violentas entre sectas de la misma religión. Las leyes federales de Estados Unidos prohíben a los empleadores discriminar a empleados por la religión que profesen, con muy pocas excepciones. Sin embargo, eso no significa que la religión sea ajena al CO.

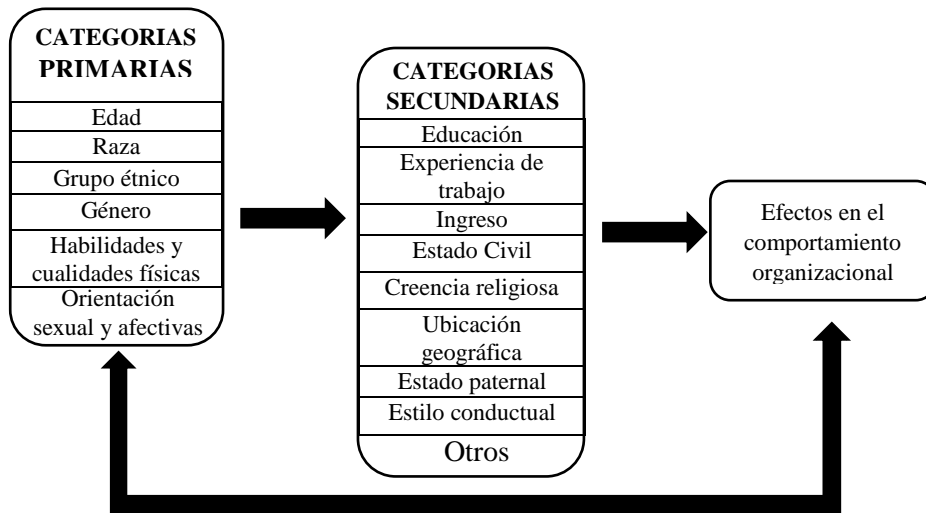
Orientación sexual e identidad sexual: Los empleadores difieren mucho en la forma en que tratan la orientación sexual. Las leyes federales no prohíben la

discriminación contra los empleados con base en la orientación sexual, aunque muchos estados y municipios sí tienen políticas antidiscriminación. Muchos empleadores las ignoran (practican una versión de la política militar del “no preguntes, no hables”), algunos no contratan homosexuales, aunque cada vez más empleadores están adoptando políticas y prácticas que protegen los derechos de los homosexuales en el lugar de trabajo.

Igual que sucede con la identidad sexual, las compañías establecen cada vez más políticas para regir el trato de la organización hacia los empleados que cambian de género (quienes es frecuente reciban el nombre de empleados transexuales). En 2001, solo ocho empresas de las 500 de Fortune tenían políticas respecto de la identidad sexual. Hacia 2006 ese número se había elevado a 124. IBM es una de ellas. Brad Salavich, gerente para la diversidad en IBM, dice: “creemos que tener políticas fuertes sobre la transexualidad y la identidad sexual es una extensión natural de la cultura corporativa de IBM”. Tratar con empleados transexuales requiere tener algunas consideraciones especiales, como sanitarios, nombres, etcétera.

Las categorías más comunes de la diversidad que se manejan en las organizaciones. Se subdividen en categorías primarias, aquellas que son genéricas y que afectan la autoimagen y la socialización de una persona y categorías secundarias, características aprendidas que un individuo obtiene y modifica durante su vida. Estas categorías no son independientes. Por ejemplo, es probable que una mujer (género) con niños (estado de madre) se vea afectada de manera directa por las políticas y actitudes amigables u hostiles con respecto a la familia que existen en una organización. Un ejemplo de una actitud hostil con la familia sería: “Siempre ponga su trabajo en primer lugar, si quiere salir adelante en esta organización.”

Hellriegel, Slocum y Woodman (2005). Enfatizan a través de una figura, la diversidad incluye muchas categorías y características. Incluso un solo aspecto de la diversidad, como las habilidades y cualidades físicas, contiene diversas características que pueden afectar conductas individuales o de equipo. Una prueba para los administradores es determinar si estos efectos niegan oportunidades y si son derrochadores y antieconómicos, reflejando simplemente una tolerancia de diferencias, o si llevan a apoyar la diversidad como un recurso organizacional que agrega valor. Una segunda prueba es auxiliar en el desarrollo de competencias individuales, de equipo y organizacionales, lo que incluye el aprendizaje de nuevos conocimientos, aptitudes, habilidades y métodos de participación para apreciar y adoptar la diversidad como una fuente de creatividad y fortaleza. La figura identifica las categorías más comunes de la diversidad que se manejan en las organizaciones. Se subdividen en categorías primarias, aquellas que son genéricas y que afectan la autoimagen y la socialización de una persona y categorías secundarias, características aprendidas que un individuo obtiene y modifica durante su vida. Como lo sugieren las flechas, estas categorías no son independientes. Por ejemplo, es probable que una mujer (género) con niños (estado de madre) se vea afectada de manera directa por las políticas y actitudes amigables u hostiles con respecto a la familia que existen en una organización. Un ejemplo de una actitud hostil con la familia sería: “Siempre ponga su trabajo en primer lugar, si quiere salir adelante en esta organización”. Las siguientes son breves explicaciones de las categorías primarias de la diversidad. Los individuos tienen relativamente poca influencia en estas características.



Fuente: Adaptado de Bradford, S., "Fourteen dimensions of diversity: Understanding and appreciating differences in the workplace", en J.W. Pfeiffer (ed.), 1996 Annual: Volume 2 Consulting. San Diego: Pfeiffer and Associates (1996).

Figura 1. Modelo categorías selectas de diversidad

Categorías Primaria: Los individuos tienen relativamente poca influencia en estas características:

- **Edad:** El número de años que una persona ha vivido y la generación de la que forma parte (por ejemplo, nacidos en la época de la depresión, en la de la explosión demográfica o generación X, en Estados Unidos).
- **Raza:** Agrupamientos biológicos de la humanidad que se manifiestan en diferencias físicas superficiales, como forma de los ojos o color de la piel. La raza representa menos de 1% de las diferencias en la herencia genética de una persona.
- **Grupo étnico:** Identificación con un grupo que comparte tradiciones y patrimonio culturales, entre los que se incluyen origen nacional, lengua, religión, alimentos y costumbres. Algunas personas se identifican mucho con estas raíces culturales; otras no.

- **Género:** Sexo biológico, según lo determinan los cromosomas XX (femeninos) o XY (masculinos).
- **Habilidades y cualidades físicas:** Una gama de características, como el tipo y tamaño de cuerpo, rasgos faciales, habilidades o incapacidades específicas, y talentos o limitaciones físicas y mentales, tanto visibles como no visibles.
- **Orientación sexual:** Sentimientos de atracción sexual hacia miembros del mismo sexo o del opuesto, como heterosexuales, homosexuales o bisexuales.

Categorías Secundarias: Los individuos tienen relativamente mayor influencia en ellas durante su vida, pues toman decisiones.

- **Educación:** La capacitación y aprendizaje formales e informales del individuo.
- **Experiencia de trabajo:** Los puestos con sueldo y voluntarios que la persona ha ocupado, así como la diversidad de organizaciones donde ha trabajado.
- **Ingreso:** Condiciones económicas en que una persona creció y su estatus económico actual.
- **Estado civil:** Situación de la persona, clasificada como soltera, casada, viuda o divorciada.
- **Creencias religiosas:** Enseñanzas fundamentales recibidas sobre la divinidad y los valores adquiridos de prácticas religiosas formales o informales.

- **Ubicación geográfica:** Sitio(s) en que una persona fue criada o pasó una parte significativa de su vida, incluidos los tipos de comunidades y áreas urbanas en contraste con áreas rurales.
- **Estado paternal:** Presencia o carencia de hijos y las circunstancias en que éstos se crían, como familias con sólo la madre o sólo el padre o con ambos padres.
- **Estilo personal:** Tendencia de un individuo a pensar, sentir o actuar en una forma particular.

Martínez (2010). Argumenta que la evidencia empírica nos dice que el comportamiento difiere según ciertas características individuales básicas: edad, Sexo del individuo, estado civil, personas dependientes a su cargo, Antigüedad en la empresa.

Lara (2011). Menciona que la demografía estática es el estudio del número absoluto de individuos que constituye una población determinada, repartidos en categorías con arreglo a su estado, edad, sexo, profesión, condiciones intelectuales, etc., y las relaciones que existen entre las diversas categorías.

Los autores Robbins y Judge (2013). En su libro *Comportamiento Organizacional*; hace mención que las características biográficas como edad, género, raza, discapacidades y antigüedad en el empleo son algunos de las formas más evidentes en que difieren los trabajadores. Las variaciones en tales características de nivel superficial podrían ser la base para la discriminación en contra de ciertas clases de empleados, por lo que vale la pena saber qué tan

relacionadas están en realidad con resultados laborales importantes. Muchos no son tan relevantes como la gente cree, y hay mucha más variación dentro de los grupos que comparten características biográficas que entre los grupos mismos.

Distribución o composición de la población según diferentes rasgos, tales como la edad, el sexo, el estado civil, la condición de actividad, escolaridad, rural-urbano, ingreso, religión, etc. En la dinámica de la población, es el cambio de las variables demográficas básicas, es decir la fecundidad, la mortalidad y la migración. (Ortiz, Serrano y Vásquez, 2011)

2.2.2. Desempeño laboral:

Cascio (1991). Es posible que la primera percepción de la ED sea negativa en el sentido de que se utilice como un instrumento de fiscalización de la actividad del/la empleado/a público. Sin embargo, esta visión es limitada y culturalmente condicionada. Desde un punto de vista general cuatro son los usos para los que puede usarse la ED.

- Administrativos: promoción, remoción, remuneración, carrera, formación, etc.
- Conocimiento del dominio del desempeño: conocer y delimitar qué significa hacer bien un trabajo
- Validación de inferencias selectivas o formativas: el desempeño como criterio.
- Feed-back, mejora y motivación.

El desempeño laboral. Es la influencia en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño laboral se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador en pro de consolidar los objetivos de la organización. (Bittel, 2000)

“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 período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (Palaci, 2005)

Chiavenato (2002). El desempeño humano es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues de innumerables factores condicionantes que influyen bastante, el valor de las recompensas depende del esfuerzo y determinan el volumen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar.

Según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

“El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. (Chiavenato, 2004)

Mondy y Noe (1997), sostienen que: la evaluación de desempeño, es un sistema formal de revisión y evaluación periódica del desempeño de un individuo o de un equipo de trabajo.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales 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.

Robbins (2007). Plantea que el desempeño laboral es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Dessler (1999). Señala que toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el status de algún objeto o persona. La evaluación de las personas que desempeñan papeles dentro de una organización

puede hacerse mediante enfoques diferentes, sin embargo, merece destacarse que la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados, sea formal o informalmente, con cierta continuidad por las organizaciones.

El Desempeño Laboral, según Bohórquez (2007) define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Otra definición interesante es la que usa Chiavenato (2000), ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Stoner (2006). Afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. Las características del desempeño laboral son:

- a. Constancia y persistencia
- b. Fuerte orientación hacia las metas
- c. Destrezas interpersonales
- d. Administración del tiempo
- e. El manejo del estrés

- f. Visualización de la meta
- g. Creer firmemente en su causa

2.2.3. Elementos del desempeño laboral

Larico (2015). En su investigación sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Juliaca 2014, considera como elementos para evaluar el desempeño de los trabajadores en una municipalidad al dominio de conceptos (utilización de métodos y manejo de técnicas) y el Cumplimiento de responsabilidades en el trabajo (eficiencia del trabajo realizado y eficacia del cumplimiento de labores).

Para el proceso de evaluación de personal, pueden utilizarse varios sistemas o métodos de evaluación del desempeño o estructurar cada uno de éstos, en un método de evaluación adecuado al tipo a y a las características de los evaluados. Esta adecuación es de importancia para la obtención de resultados. La evaluación del personal es un método, una herramienta, y no un fin en si misma. Es un medio para obtener datos e información que puedan registrarse, procesarse y canalizarse para mejorar el desempeño humano en las organizaciones. En el fondo, la evaluación del desempeño laboral solo es un buen sistema de comunicaciones que actúa en sentido horizontal y vertical en la empresa. Los principales métodos de evaluación de los trabajadores son: Métodos de escala gráfica, Método de elección forzada, Método de investigación de campo, Método de incidentes gráficos, Método de comparación por pares, Método de evaluación por competencias. (Iturralde, 2011)

Davis y Newtrons (2000). “Conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia de diseño del trabajo, maximizar el desempeño”.

Benavides (2002). Al definir desempeño lo relaciona con competencia, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorara su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visible que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencia fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral:

a. Participación del empleado: Es el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. El trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces. Se da acuerdo a la identificación que tiene con su labor y considera que su desempeño es importante para su valía personal. los empleados con gran participación en sus trabajos logran más identificación con el mismo.

Se basa en la fijación de metas de forma participativa, que sean tangibles, verificables y medibles. Lo atractivo de esta teoría radica principalmente

en convertir los objetivos generales de la organización en objetivos específicos para las unidades organizacionales y los miembros individuales. Es el proceso participativo que aprovecha toda la capacidad de los empleados y que está destinado a fomentar el compromiso con el éxito de la organización. Lo cual provoca que los empleados se involucren en el proceso en el cual participan mediante la toma de decisiones, fomentando así, una mayor autonomía y control sobre su vida laboral, logrando así una mayor motivación y compromiso con la organización de la cual forma parte, siendo más productivos y sintiéndose más satisfechos con su trabajo; podemos lograr la participación de los empleados son mediante. (Chiavenato, 2001).

b. Formación de desarrollo profesional: Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorece la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. El desarrollo profesional tiene su origen en la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora. (Martínez, 2009).

c. Adecuación / ambiente de trabajo: Es importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes

para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo. El medio ambiente de trabajo a veces confundido con el ambiente de trabajo es la ubicación o el entorno donde se desarrollan las acciones de la mano de obra y la permanencia de empleados mientras realiza sus actividades de trabajo.

El ambiente de trabajo es importante para la seguridad y la calidad de vida de los trabajadores. Muchos de ellos, agregando los tiempos de desplazamientos desde sus hogares al trabajo y viceversa, obtienen más del 70% de su tiempo. Así, el medio ambiente y las características de los trabajos deben ser lo más agradable posible para que los empleados se sientan bien. (Navarro, 1997).

2.2.5. Importancia del desempeño

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (Iturralde, 2011).

El sistema de evaluación del desempeño, como un conjunto de elementos que definen el grado en que los individuos contribuyen al logro de estándares demandados por el cargo o puesto, así como también para los objetivos de la organización; proporcionándoles acciones necesarias para el desarrollo profesional y personal, y de esta forma aumentar su participación futura. (Berrocal, 1994).

Importancia de la evaluación del desempeño Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (Mondy y Noe,1997).

Varcacel (2009). Comenta que la evaluación es un proceso cognoscitivo, porque influyen los conocimientos adquiridos; es instrumental, porque se requiere de diseño y aplicación de procedimientos, instrumentos y métodos; y es axiológico porque admite siempre establecer el valor de algo. Apoya diciendo que la evaluación orienta a la actividad y además, comprueba el comportamiento de los individuos no sólo por los resultados que se obtienen sino por lo que preestablece, lo deseable, lo valioso y es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

2.2.6. Responsabilidad en la evaluación del desempeño

De acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al propio individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. (Chiavenato, 2000).

a. El gerente casi todas las organizaciones, el gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. En ellas, el propio gerente o el supervisor evalúan el desempeño del personal, con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los medios y los criterios para tal evaluación. En tiempos modernos, esta forma de trabajar ha proporcionado mayor libertad y flexibilidad para que cada gerente sea, en realidad, el administrador de su personal.

b. La propia persona. En las organizaciones más democráticas, el propio individuo es el responsable de su desempeño y de su propia evaluación. Esas organizaciones emplean la autoevaluación del desempeño, de modo que cada persona evalúa el propio cumplimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta determinados indicadores que le proporcionan el gerente o la organización.

c. El individuo y el gerente. Actualmente, las organizaciones adoptan un esquema, avanzado y dinámico, de la administración del desempeño. En este caso, resurge la vieja administración por objetivos (APO), pero ahora con una nueva presentación y sin aquellos conocidos traumas que caracterizaban su implementación en las organizaciones, como la antigua arbitrariedad, la autocracia y el constante estado de tensión y angustia que provocaba en los involucrados. Ahora, APO es, en esencia, democrática, participativa, incluyente y muy motivadora. Con esta nueva APO, la evaluación del desempeño se orienta por los siguientes cambios:

- Formulación de objetivos mediante consenso.
- Compromiso personal para poder alcanzar los objetivos.

- Acuerdo y negociación con el gerente respecto a la asignación de los recursos.
- Desempeño.
- Medición constante de los resultados y comparación con los objetivos formulados.
- Retroalimentación intensiva y continua evaluación conjunta.

d. El equipo de trabajo. Otra alternativa sería pedir al propio equipo de trabajo que evalúe el desempeño de sus miembros y que, con cada uno de ellos, tome las medidas necesarias para irlo mejorando más y más. En este caso, el equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y de definir sus objetivos y metas.

e. El área de recurso humano. Esta alternativa es común en las organizaciones más con servadoras, pero que se está abandonando debido a su carácter extremadamente centralizador y su burocrático. En este caso, el área encargada

de la administración de recursos humanos es la responsable de evaluar el desempeño de todas las personas de la organización. Cada gerente proporciona información sobre el desempeño pasado de las personas, la cual es procesada e interpretada para generar informes o programas de acción que son coordinados por el área encargada de la administración de recursos humanos.

f. La comisión de evaluación. La evaluación del desempeño es responsabilidad de una comisión designada para tal efecto. Se trata de una evaluación colectiva hecha por un grupo de personas. La comisión

generalmente incluye a personas que pertenecen a diversas áreas y está formada por miembros permanentes y transitorios.

g. Evaluación de 360°. La evaluación del desempeño de 360° se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participan en ella el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°. La evaluación de 360° ofrece condiciones para que el administrador se adopte y se ajuste a las muy distintas demandas que recibe de su contexto laboral o diferentes asociados. No obstante, el evaluado se encuentra en una pasarela bajo la vista de todos, situación que no es nada fácil. Si no estuviera bien preparado o si no tuviera una mente abierta y receptiva para este tipo de evaluación amplia y envolvente, el evaluado podría ser muy vulnerable. (Chiavenato, 2006)

2.2.7. Desempeño laboral en las municipalidades

La evaluación del desempeño en la administración pública; por lo general en las administraciones públicas el trabajo y el rendimiento son intrascendentes en lo que hace a la retribución y a la carrera de los funcionarios, siendo la evaluación, tal vez, el elemento de la Gerencia de Recursos Humanos que genera más pasiones, especialmente en el sector público. (Ramírez, 2000)

2.2.8. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos

se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora. (Iturralde, 2011).

Así como los profesores evalúan constantemente el desempeño de los estudiantes, las organizaciones se preocupan por evaluar el desempeño de los empleados. En épocas pasadas de estabilidad e inutilidad, la evaluación de desempeño se podía realizar a través de esquemas burocráticos rutinarios, pues la rutina burocrática era la marca registrada de la época. (Checaapolo y Flores, 2015).

Chiavenato (2002). Considera que con la llegada de los nuevos tiempos de cambio, transformación e inestabilidad el patrón burocrático cedió el lugar a la innovación y la necesidad de agregar valor a la organización. Por ello que la evaluación del desempeño laboral es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la institución. Chiavenato, define que la evaluación de desempeño es un proceso dinámico que influye al avaluado y su gente y representa una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa actual; es un excelente medio a través del cual se pueden localizar problemas de supervisión y gerencia de integración de personas a la organización de la adecuación de la persona

a cargo, de las posibles disonancias o falta de entretenimiento y, en consecuencia, establecer los méritos y programas para eliminar o neutralizar tales problemas.

La evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua, realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora.

2.2.9. Objetivos de la evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse. (Iturralde, 2011).

2.2.10. Razones para evaluar el desempeño

Ofrecen información con base en la cual pueden tomarse decisiones de desarrollo, remuneración, promoción y plan de carreras. Ofrecen la oportunidad para que el supervisor y subordinado se reúnan y revisen el comportamiento relacionado con el trabajo. Lo anterior permite que ambos desarrollen un plan para

corregir cualquier deficiencia y mejorar el desempeño. La evaluación ofrece la oportunidad de revisar el proceso de desarrollo de gerentes y los planes de carrera del trabajador a la luz de las fuerzas y debilidades demostradas. (Iturralde, 2011).

2.2.11. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral:

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos. En general los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad. (Iturralde; 2011).

2.2.12. Proceso formal de evaluación del desempeño

El proceso de análisis del trabajo y la posterior descripción de los cargos permitirá reconocer a través de las herramientas de evaluación del desempeño, las diferencias entre el “perfil disponible” y el “perfil requerido” para un puesto en particular y determinar las necesidades de formación. Pero para que esto se cumpla, es necesario que la organización cuente con algún instrumento formal de Evaluación del Desempeño, entre las múltiples alternativas que existen, es decir, que se apliquen con cierta periodicidad, que abarque a toda la organización en todos sus niveles, que defina claramente los criterios de evaluación, que incluya reuniones de retroalimentación con los empleados, que proporcione datos confiables y que sus resultados sean considerados en la planeación de la organización. De esta manera, “al comparar las competencias que los empleados aportan a un trabajo con los identificados mediante el análisis del trabajo, los directivos pueden identificar cuáles son las carencias de cualificación de sus empleados. Así, pueden aplicarse

programas de formación del personal para mejorar el rendimiento laboral.” (Gómez, Balkin y Cardy; 2001).

Davis y Newstrom (2003). Exponen que los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un empleado tendrá mucha influencia en lo que éste haga. Los tres criterios más populares son los resultados de la tarea individual, comportamientos y características

□ Resultados de la tarea individual, si el fin es importante, más que los medios, entonces la administración debe evaluar los resultados de la tarea del empleado. Si se utilizan los resultados, un gerente de planta podría ser evaluado con criterios tales como la cantidad producida, desperdicios generados y el costo por unidad de producción.

□ Comportamientos, en muchos casos es difícil identificar resultados específicos que se atribuyan directamente a las acciones de un empleado. Esto es un particular cierto en el personal que se desempeña en puestos de asesoría o apoyo y en los individuos cuyas asignaciones de trabajo forman parte intrínseca del esfuerzo de un grupo. Se evaluaría con facilidad el desempeño del grupo, pero habría dificultades para distinguir con claridad la contribución de cada uno de sus miembros.

Se observó que estos comportamientos no están relacionados con la productividad individual, el ayudar a otros, sugerir mejoras y presentarse como voluntario para tareas adicionales, hacen que los grupos y las organizaciones funcionen con más eficacia y es frecuente que se incorporen y necesariamente se limitan a aquellos que las evaluaciones del desempeño del trabajador.

□ Características, el conjunto más débil de criterios, aunque es uno de los más usados por las empresas es el de las características individuales. Se dice más débil que el de los resultados de la tarea o el de los comportamientos pro que son los que están más alejados del desempeño real del trabajo en sí. Características como tales como tener una buena actitud, mostrar confianza, ser confiable, parecer ocupado o poseer mucha experiencia puede relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sólo alguien ingenuo ignoraría el hecho de que tales características se usan con frecuencia como criterios para evaluar el nivel de desempeño de un empleado.

El proceso de gestión humana relacionados con la evaluación. Comprende los procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados; este aspecto incluye los programas y los métodos de evaluación del desempeño de los individuos.

Según Gómez, Balkin y Cardy (2004). Mencionan que implementar un programa de evaluación del desempeño exige identificar áreas de trabajo a las cuales hay que medirles el rendimiento porque dependiendo de éste se afecta positiva o negativamente el éxito de una organización, luego debe llevarse a juicio el comportamiento del empleado, y tener muy claro que el objetivo de la evaluación no es generar simples críticas, por el contrario, debe enfocarse hacia el futuro, es decir, lo que los empleados pueden hacer en pro de alcanzar su potencial dentro de la organización.

Evaluación y retribución del desempeño. Las retribuciones económicas son de valor tanto social como económico. Desempeñan un papel importante en varios

modelos de motivación. Los empleados realizan una comparación de costo-retribución y trabajan cerca, aunque por debajo del punto de equilibrio. La evaluación del desempeño aporta una base sistemática para la evaluación de las contribuciones de los empleados, su entrenamiento a fin de que alcancen un mejor desempeño y la adecuada distribución de retribuciones económicas. (Davis y Newstrom, 1999).

2.2.13. Factores de la evaluación del desempeño laboral

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, relaciones con los compañeros, relaciones con el supervisor y relaciones con el público, dirección, desarrollo de los subordinados y responsabilidades. (Iturralde, 2011).

2.2.14. Factores que se relacionan con el desempeño laboral

Existen varios factores que guardan relación con el desempeño. Entre los principales destacan: la percepción de papeles, las normas, el tamaño del grupo, su estructura demográfica y su grado de cohesión.

Se da una relación positiva entre la percepción de roles (papeles) y la evaluación de rendimiento de un empleado. La congruencia existente entre él y su jefe, en la percepción del trabajo del empleado, influye en el juicio que el jefe emitirá sobre su rendimiento. En la medida en que la percepción del rol del

empleado corresponde a las expectativas del jefe, aquel recibirá una evaluación más alta.

Las normas: controlan el comportamiento de los miembros de un grupo al establecer criterios de lo que es correcto o incorrecto. Si conocemos las normas de un grupo determinado, ello nos ayuda a explicar las conductas de sus integrantes. Cuando las normas apoyan una elevada productividad, cabe esperar que el desempeño individual sea muy superior al que consigue cuando las normas tienden a limitar la productividad. De modo análogo, las normas del grupo dictaran los criterios aceptables de ausentismo.

La repercusión que el tamaño de un grupo tiene en su rendimiento depende del tipo de trabajo que esté realizando. Los grupos numerosos realizan mejor las actividades relativas a la obtención de hechos. Los grupos pequeños son más eficaces en las tareas que requieren acción. Nuestro conocimiento de la holgazanería social indique, si la gerencia utiliza grupos más grandes, habrá de contar con medidas del desempeño individual dentro del grupo.

Hemos visto que la composición geográfica del grupo constituye un determinante fundamental de la rotación del personal. Más exactamente, la evidencia indica que los grupos que tienen la misma edad o que ingresaron a la empresa en la misma fecha tienden menos a renunciar.

La cohesión interviene de manera significativa en el nivel de productividad de un grupo. Y ese influjo depende del grado de correspondencia existente entre la actitud del grupo o sus metas de la organización de que forma parte. (Robbins, 1997).

2.2.15. Factores que influyen en el desempeño laboral del personal

El desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que, si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo, “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.” (Chiavenato, 2000).

2.3 Definiciones conceptuales

Actitud en el trabajo: Actitudes: Son aficiones evaluativas favorables o desfavorables en relación con los objetivos, personas o hechos (Robbins, 1996).

Apoyo de los compañeros: Compañeros que los respalden. Las personas obtienen más del trabajo que el puro dinero o realizaciones materiales, ya que también satisface la necesidad de contacto social. (Robbins, 2009).

Autoestima: Autoestima: Característica que determina en muchas ocasiones el grado de éxito de las personas, todos aquellos que tengan una autoestima alta serán capaces de enfrentar retos fuera de sus miedos o condiciones, además de que

no serán tan susceptibles a las labores que desempeñan, siendo más probables que triunfen en el trabajo. (Morris 1992).

Características biográficas: características personales de los empleados que son objetivas y se pueden obtener con facilidad de los registros personales. (Robbins, 1997).

- **Edad:** Tiempo de vida en años de la persona desde su nacimiento.
- **Sexo:** Atributo aplicado a las personas para diferenciarlas entre sí, según su sexo en femenino o masculino.
- **Nivel de instrucción:** Educación formal que a recibido la persona.
- **Antigüedad en la empresa:** Tiempo que tiene una persona trabajando en una organización.
- **Tiempo en el cargo actual:** Tiempo que lleva una persona en una organización o en un puesto.
- **Tiempo reportado:** Tiempo que tiene un empleado reportando al mismo jefe.

Desempeño: Son aquellas acciones o comportamientos de los trabajadores en la búsqueda de los objetivos relevantes para la organización y que pueden ser medidas en términos de las competencias de cada individuo y sus niveles de contribución a la empresa. (Chiavenato, 2000).

Desempeño laboral: Cumplimiento de sus actividades laborales de forma satisfactoria y en su totalidad. (Gan y Berbel, 2007).

Equipo de trabajo: El equipo de trabajo del área administrativa también puede evaluar el desempeño de cada uno de sus miembros y programar con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorarlo cada vez más. En este caso, el equipo responde por la evaluación del desempeño de sus miembros y define sus objetivos y metas. (Iturralde, 2011).

Habilidades: Según Hodgetts y Alman (1989) señala: Cada individuo posee cualidades y deficiencias en cuanto a las habilidades para realizar las tareas o actividades, es decir, la capacidad que posee para ejecutar las tareas de un puesto o trabajo. Estas capacidades están compuestas por dos conjuntos de destrezas, las intelectuales y las físicas.

Productividad: La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo.

En términos económicos, la productividad es todo crecimiento en producción que no se explica por aumentos en trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir. Esto se puede expresar algebraicamente como 1:

$$\text{PIB} = \text{Productividad} * f(\text{capital, trabajo})$$

Donde el Producto Interno Bruto (PIB) es una función f del capital y trabajo, y de la productividad. Así, la productividad (también llamada Productividad Total de los Factores, PTF) es el crecimiento del PIB que no se explica por los niveles de trabajo y capital (Hulten, 2000).

Participación: Es la interacción entre la dirección y los trabajadores en la toma de decisiones sobre asuntos de interés mutuo. Las decisiones implícitas en la participación incluyen asuntos de corte gerencial y son fructíferas cuando los abordan a profundidad siempre que estén referidos a la productividad y la calidad de la institución. (Zapana y Cutisaca, 2015)

Trabajador: Algunas organizaciones más democráticas permiten que al mismo individuo responda por su desempeño y realice su auto evaluación. En estas organizaciones cada trabajador autoevalúa su desempeño, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta parámetros establecidos por el gerente o la organización. (Iturralde, 2011).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.

2.4.2 Hipótesis específicas

H2: El nivel de instrucción (nivel técnico) presenta mayor proporción en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.

H3: El estado civil (casado o conviviente) presenta mayor proporción en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.

2.5 Marco lógico (Matriz de Coherencia)

Tabla 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>La percepción en cuanto a la administración en las instituciones del Estado es una constante de no ser buenos administradores de los recursos financieros, de infraestructura, maquinaria, equipos y mucho más complejo cuando se trata de administrar a los recursos humanos. En comparación con las empresas privadas, lo cual sucede todo lo contrario en donde hay un manejo administrativo más inmediato. Esto conlleva en muchos casos a brindar un mal servicio al usuario, la cual es sinónimo de una mala reputación o una mala imagen en su gestión, esto depende en gran parte del desempeño laboral de los recursos humanos con los que se cuenta.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el grado de relación entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.</p>	<p>Variable Independiente “x”</p> <p>Características biográficas</p>	<p>Indicadores independientes:</p> <p>✓ Genero</p> <p>✓ Edad</p>	<p>El estudio corresponde al tipo de investigación aplicada y nivel correlacional. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal.</p>
	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar si el nivel de educación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel de instrucción (nivel técnico) presenta mayor proporción en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.</p>		<p>✓ Nivel de educación</p> <p>✓ Estado Civil</p> <p>✓ Credo</p> <p>✓ N° miembros de familia</p> <p>✓ Tiempo de servicio</p> <p>✓ Procedencia</p> <p>✓ Tiempo de residencia</p> <p>✓ Condición laboral</p>	
				<p>Categoría Primaria</p>	
				<p>Categoría Secundaria</p>	

Interrogante General			Indicadores dependientes:		
¿Cuáles son las características biográficas que se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la MDU?	Determinar si el estado civil se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.	El estado civil (casado o conviviente) presenta mayor proporción en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.	Participación del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo ✓ Productividad ✓ Participación activa ✓ Actitud del trabajo 	La población estuvo conformada por los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Uchiza 2017, la cual fue de 57 trabajadores. Por la cantidad de elementos se optó por trabajar con todas las unidades de estudio.
Interrogantes específicas			Variable Dependiente "y" Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo de los compañeros ✓ Crecimiento personal ✓ Mejor desempeño del puesto ✓ Autoestima 	La técnica empleada es la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario. El cuestionario tuvo 24 ítems distribuidos en 5 dimensiones y 21 indicadores.
¿Cómo se relacionan el estado civil de los trabajadores administrativos de la MDU con el desempeño laboral?			Formación de desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adaptabilidad ✓ Conocimiento y habilidades ✓ Clima laboral 	
¿Cómo se relacionan el estado civil de los trabajadores administrativos de la MDU con el desempeño laboral?			Adecuación/ Ambiente de trabajo		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es aplicada, ya que el estudio se basa en la utilización de conocimientos y teorías aceptadas por la comunidad científica (publicaciones científicas, antecedentes, libros, etc.) con el fin de dar solución a un problema. En el caso del estudio permitió la aplicación de una metodología adecuada basada en la revisión literaria con respecto a las características biográficas asociados al desempeño laboral.

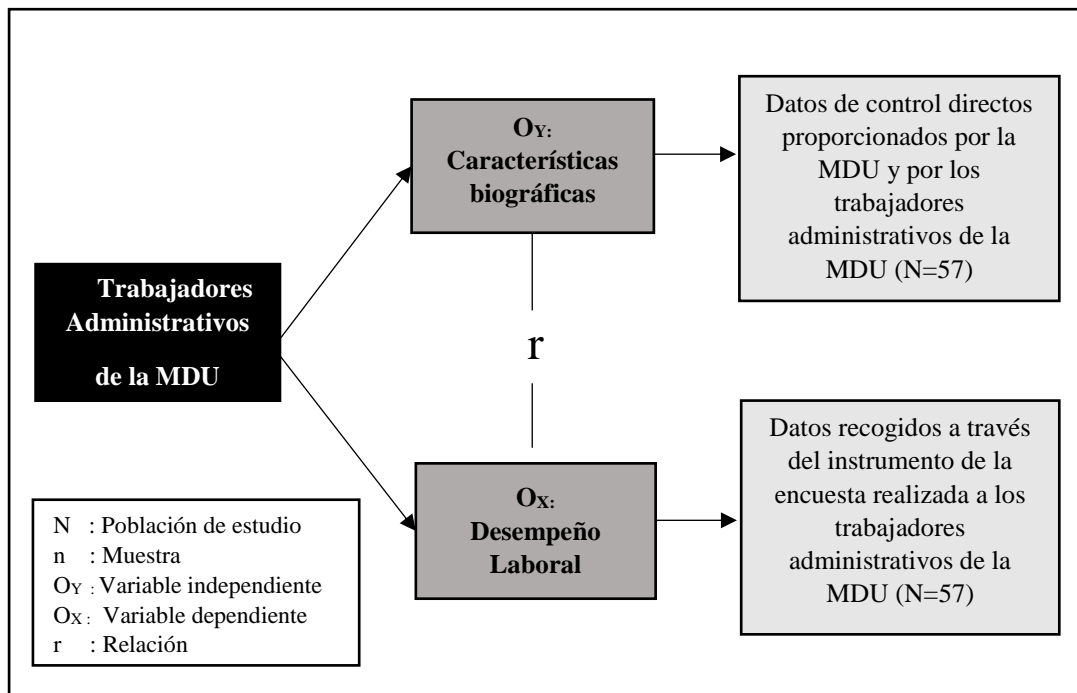
El nivel de la investigación es relacional, porque tiene como objetivo medir el grado de relación entre las variables sin manipular ninguna de ellas.

3.2 Método y diseño de investigación

El método de la investigación es analítico porque analiza variables.

Carrasco (2005). En su libro metodología de la investigación científica señala que el método analítico se emplea cuando en la investigación se necesita analizar y describir la unidad y nexos internos entre los hechos o fenómenos de la realidad que se investiga.

El diseño del estudio es no experimental de corte transversal; ya que la aplicación a la unidad de estudio se realizó en un solo momento.



Elaboración propia, noviembre (2017).

Figura 2. Diseño de la investigación.

3.3 Población y muestra

La población estuvo conformada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Uchiza 2017, la cual fue de 57 trabajadores distribuidos de la siguiente manera. Tabla 2.

Tabla 2. Distribución de la población en estudio

Condición Laboral	N° de Trabajadores
Nombrado	11
Permanente	7
Contratado	12
CAS	10
Locación	17
TOTAL	57

Fuente: Municipalidad Distrital de Uchiza, noviembre 2017.

Por la cantidad de elementos se optó por trabajar con todas las unidades de estudio.

3.4 Técnicas de recolección y procesamiento de datos

La técnica empleada es la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario. El cuestionario tuvo 24 ítems distribuidos en 5 dimensiones y 21 indicadores, que a continuación se detallan:

- a. Categoría Primaria. Consta de dos preguntas: Genero, edad. Ítem 1 al 2.
- b. Categoría Secundaria. Consta de ocho preguntas: Nivel de educación, estado civil, credo, N° de miembros de familia, tiempo de servicio, procedencia, residencia, condición laboral. Ítem 3 al 10.
- c. Participación del trabajador. Es el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa, consta de cinco preguntas, ítem 11 al 15.
- d. Formación de desarrollo profesional. Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorece la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial, consta de cuatro preguntas, ítem 16 al 19.
- e. Adecuación al ambiente de trabajo. Es importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente, consta de cinco preguntas, ítem 20 al 24.

3.5 Técnicas de análisis estadísticos

En la presente investigación los datos fueron analizados mediante las siguientes técnicas estadísticas:

Estadística descriptiva, para la descripción de las variables a través de cuadros y gráficos.

Estadística inferencial, para el contraste de hipótesis a través de la prueba estadística análisis de componentes principales categóricos (CATPCA).

3.6 Procedimientos

Se elaboró el proyecto de tesis respetando los capítulos que detalla el protocolo, con la tentativa del planteamiento de problema, objetivos, hipótesis, metodología, antecedentes, base teórica. Asimismo, la matriz de consistencia, matriz de operacionalización, el cuestionario piloto.

El proyecto de tesis fue revisado por los jurados designados para después ser aceptado mediante una resolución.

La determinación de la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach.

Los ítems analizados corresponden a una valoración estándar tipo Likert con cinco opciones de respuesta. Para tal fin se recopiló datos de una muestra piloto (n=20) trabajadores administrativos de la MDU.

En la presente investigación el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.736, llegando a la conclusión que el cuestionario tiene buena consistencia interna. Tabla 3.

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos	n
Desempeño laboral	,736	14	20

Fuente: Prueba piloto, noviembre 2017

Según la tabla de Kuder Richardson, citado por Mejía (1994), este resultado de confiabilidad se ubica en el rango de 0.72 a 0.99, siendo excelente confiable la aplicación del instrumento como se muestra en el siguiente cuadro Tabla 4.

Tabla 4. Rangos de confiabilidad

Rangos de confiabilidad	
0.53 menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiable
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Tabla planteada por Kuder Richardson, 1994.

Realizado la correspondiente confiabilidad; se procedió a aplicar el cuestionario a los 57 trabajadores administrativos de la MDU. El cuestionario estuvo estructurado por 24 ítems distribuidos en 5 dimensiones y 21 indicadores.

Con los datos obtenidos se realizó la respectiva codificación, seguidamente se procedió a la tabulación de los datos en el programa IBM SPSS Statistics 22.

Consolidado la respectiva tabulación de los datos se procedió a agrupar de acuerdo a las características de cada pregunta. Para el caso de la variable características biográficas se agruparon codificando según los datos recogidos en la encuesta y de acuerdo a la característica de cada pregunta.

Con respecto a la variable desempeño laboral la agrupación se realizó a través de la sumatoria de las preguntas por cada dimensión multiplicadas por la cantidad de ítems (5); luego se identificó el mayor y menor valor para agruparlos en: bajo, medio y alto.

Luego de agrupar y recodificar por dimensiones se procedió agrupar en uno solo dato (DESEMPEÑO) recodificando como: muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno. Tabla 5.

Tabla 5. Agrupación Variable desempeño

PUNTUACION FINAL	ITEMS
< 240	Muy malo
240 – 264	Malo
264 – 288	Regular
288 – 312	Bueno
> 312	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Consolidado la respectiva agrupación de los datos tanto la variable características biográficas y desempeño laboral; se procedió a realizar la evaluación de la estadística de resumen (frecuencias relativas y absolutas), seguidamente se procedió a realizar la prueba estadística análisis de componentes principales

categoricos (CATPCA). El objetivo de esta prueba es la reducción de un conjunto original de variables en un conjunto más pequeño de componentes no correlacionados que representen la mayor parte de la información encontrada en las variables originales. La técnica es más útil cuando un extenso número de variables impide una interpretación eficaz de las relaciones entre los objetos (sujetos y unidades). Al reducir la dimensionalidad, se interpreta un pequeño número de componentes en lugar de un extenso número de variables. Este análisis se trabajó en el programa IBM SPSS Statistics 22.

Con los resultados se procedió a realizar las conclusiones y recomendaciones. Respetando el protocolo de la escuela.

CAPITULO IV: RESULTADOS

La investigación se aplicó a los trabajadores administrativos (N= 57) de la MDU. Los resultados se estructuran partiendo del análisis descriptivo de la variable características biográficas, luego se realizó la agrupación de las variables por dimensiones e indicadores; y por último se verifican la relación significativa e identifican las características biográficas relevantes relacionadas al desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU. A través de la prueba estadística análisis de componentes principales categóricos (CATPCA).

4.1 Variable independiente: Características biográficas

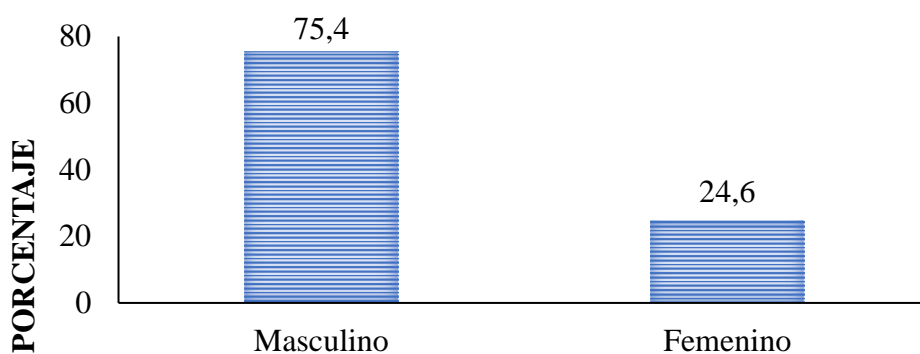
El estudio relacionado al desempeño laboral se compone de 10 características biográficas, los cuales fueron tomados en cuenta en base a revisiones teóricas. Tabla 6.

Tabla 6. Características biográficas

Variable Independiente: Características Biográficas	
Categorías Primarias	
Genero	Masculino, Femenino
Edad	Joven, adulto, adulto mayor
Categorías Secundarias	
Nivel de educación	Nivel escolar, Superior técnica, Superior universitaria.
Estado Civil	Soltero, casado/ conviviente, Viudo/ divorciado.
Credo	Sin religión, católico, Pentecostal, Bíblicas Diferentes de Evangélicas.
Nº de miembros de familia	<=3 Miembros, >3 Y <=6 Miembros, >6 Miembros.
Tiempo de servicio	<=5 Años, >5 y <=10 Años, >5 y <=10 Años, >10 Años.
Procedencia	San Martin, Otras regiones.
Tiempo de residencia	<=14 años, >14 Y <=39 años, >39 años.
Condición Laboral	Nombrado/ permanente, Contratado.

Fuente: Elaboración propia, 2018

Seguidamente se procedió a realizar el análisis descriptivo de cada una de ellas.

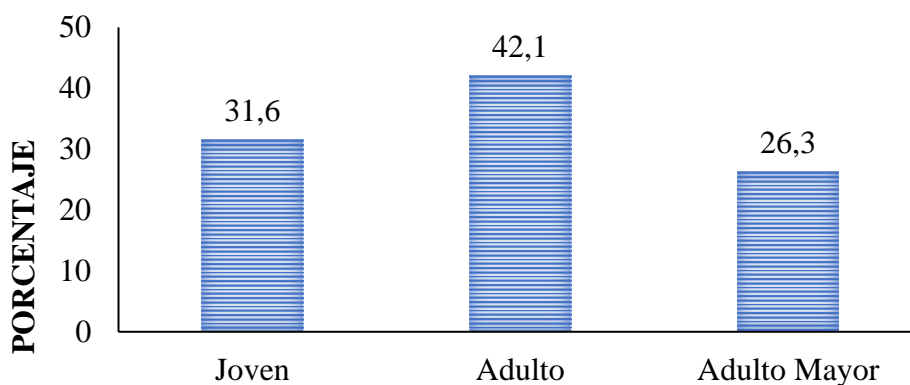


VALORACION

Fuente: Encuesta, noviembre (2017).

Figura 3. Género del encuestado.

En relación con el género con respecto a la variable características biográficas, se determinó que el 75,4% son de género masculino y el 24,6% son de género femenino.

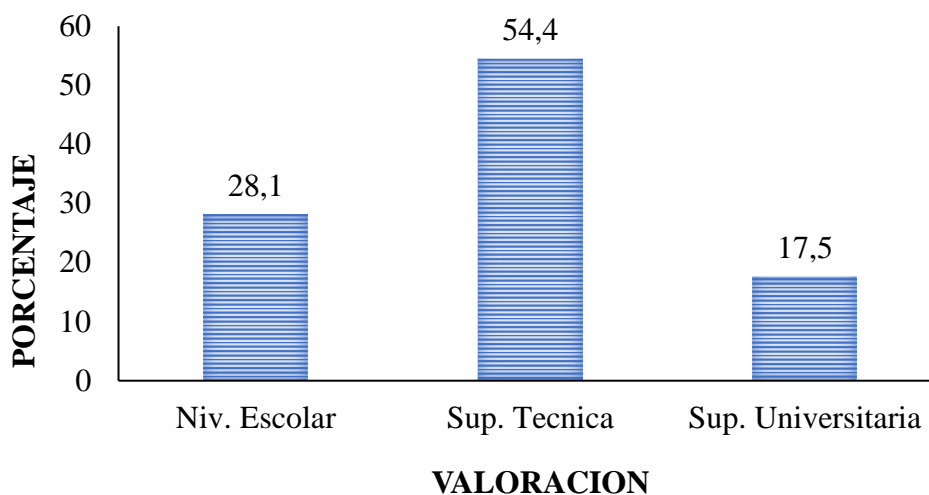


VALORACION

Fuente: Encuesta, noviembre (2017).

Figura 4. Edad del encuestado.

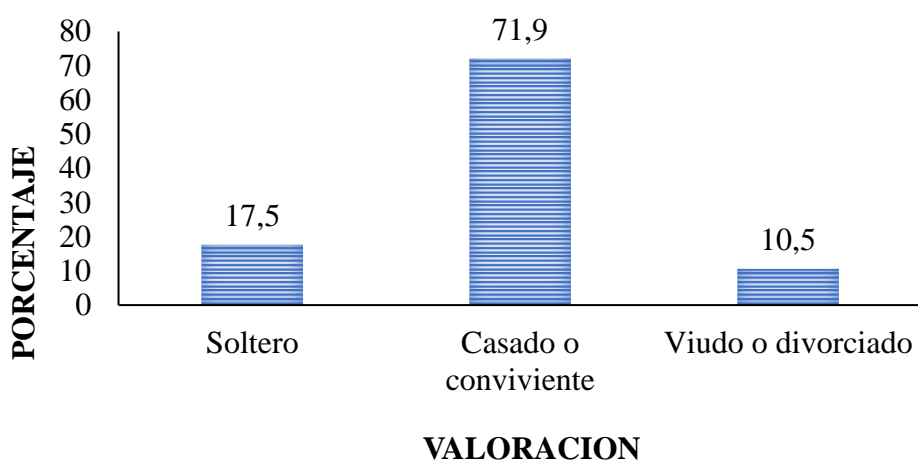
En relación con la edad respecto a la variable características biográficas, se determinó que el 42,1% son adultos y el 26,3% son adultos mayores.



Fuente: Encuesta, noviembre (2017.)

Figura 5. Nivel de educación del encuestado.

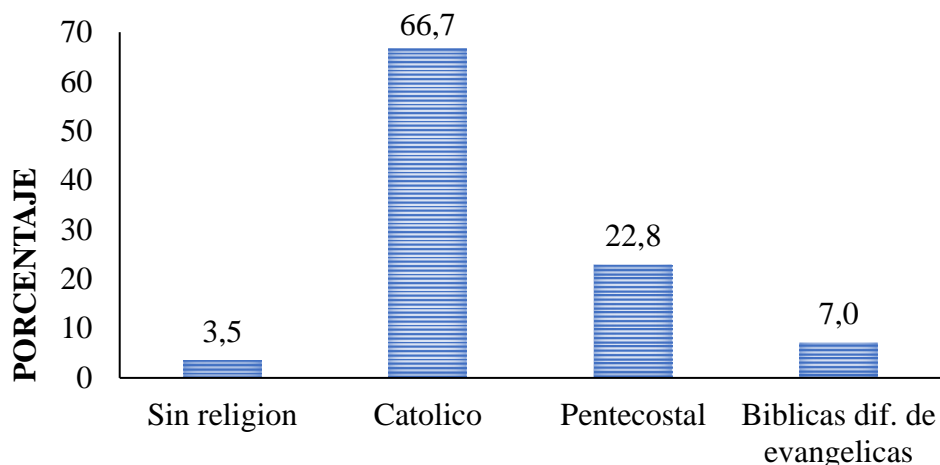
En relación al nivel de educación con respecto a la variable características biográficas, se determinó que el 54,4% cuentan con superior técnica y el 17,5% con superior universitaria.



Fuente: Encuesta, noviembre (2017.)

Figura 6. Estado civil del encuestado.

En relación con el estado civil con respecto a la variable características biográficas, se determinó que el 71,9% son casados o convivientes y el 10,5% son viudos o divorciados.

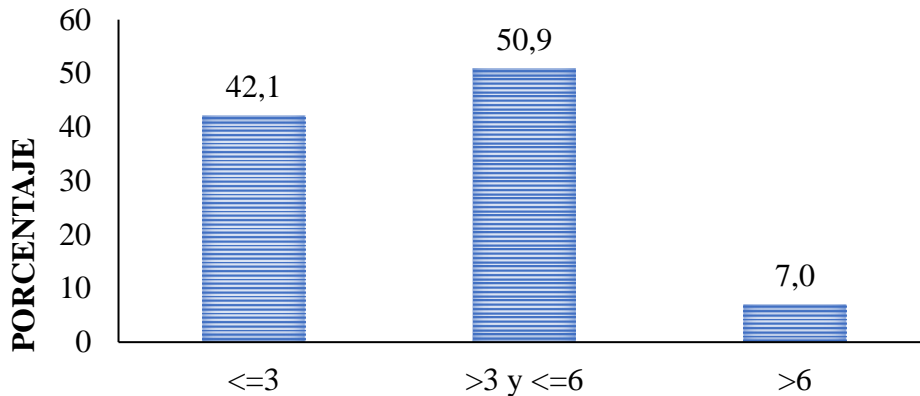


VALORACION

Fuente: Encuesta, noviembre (2017).

Figura 7. Credo del encuestado.

En relación al credo con respecto a la variable características biográficas, se determinó que el 66,7% son católicos, el 3,5% no tienen religión.

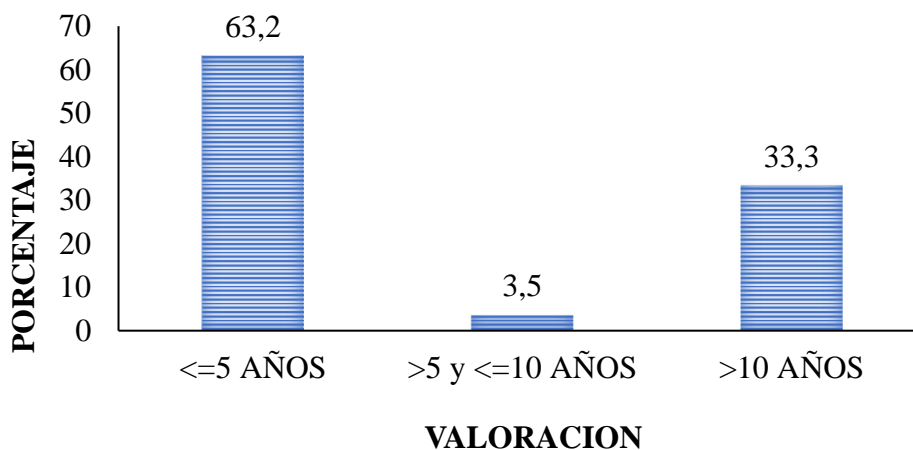


VALORACION

Fuente: Encuesta, noviembre (2017).

Figura 8. Número de miembros de familia del encuestado.

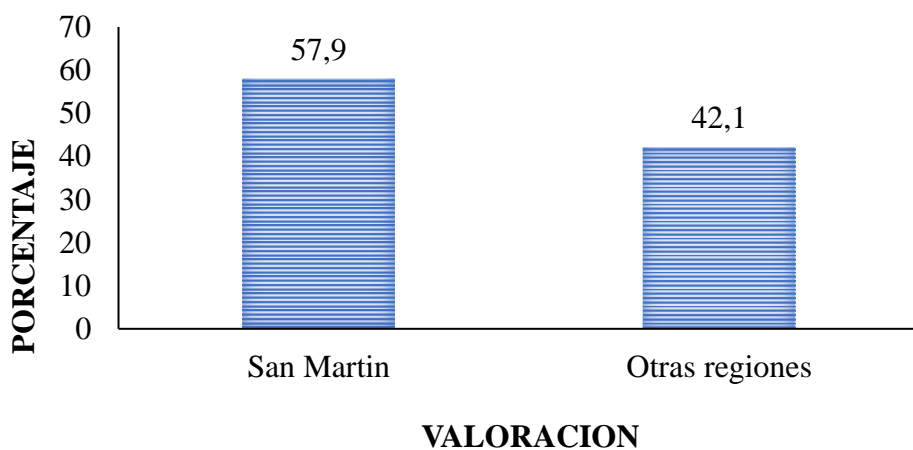
En relación a los miembros de familia con respecto a la variable características biográficas, se determinó que el 50,9% están en el rango de 4 a 6 miembros y el 7,0% tienen mayor a 6 miembros.



Fuente: Encuesta, noviembre (2017).

Figura 9. Tiempo de servicio del encuestado en la MDU.

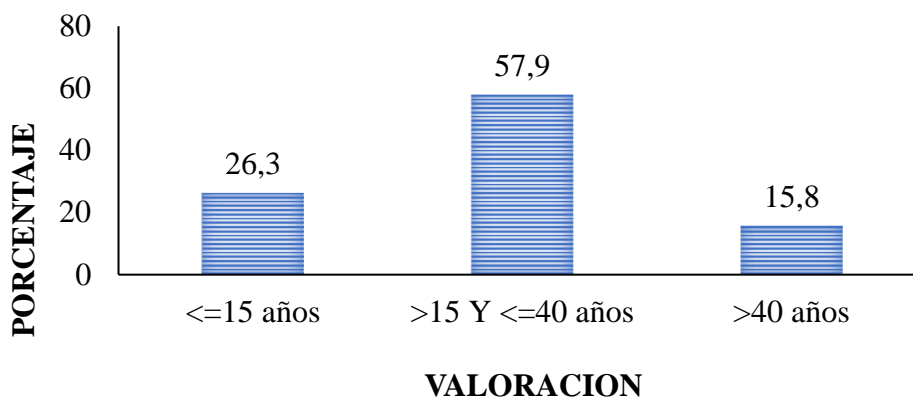
En relación al tiempo de servicio con respecto a la variable características biográficas, se determinó que el 63,2% tienen menores a 6 años de servicio, el 3,5% están en el rango de 6 a 10 años de servicio.



Fuente: Encuesta, noviembre (2017).

Figura 10. Procedencia del encuestado.

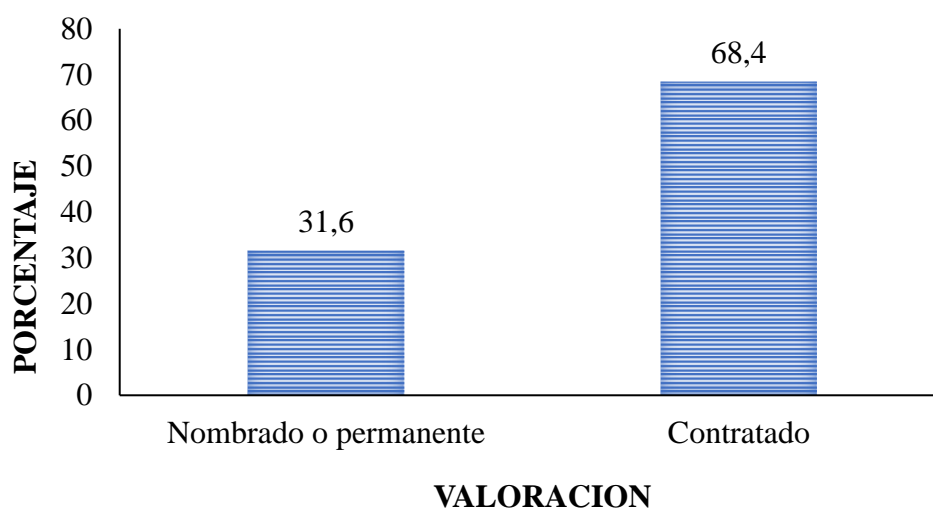
En relación a la procedencia con respecto a la variable características biográficas, se determinó que el 57,9% pertenecen a la región San Martín y el 42,1% pertenecen a otras regiones.



Fuente: Encuesta, noviembre (2017).

Figura 11. Tiempo de residencia del encuestado.

En relación al tiempo de residencia con respecto a la variable características biográficas, se determinó que el 57,9% están en el rango de 16 a 40 años de residencia y el 15,8% tienen mayores a 40 años de residencia.



Fuente: Encuesta, noviembre (2017).

Figura 12. Condición laboral del encuestado.

En relación a la condición laboral con respecto a la variable características biográficas, se determinó que el 68,4% son contratados y el 31,6% son nombrados o permanentes.

4.2 Variable dependiente: Desempeño Laboral

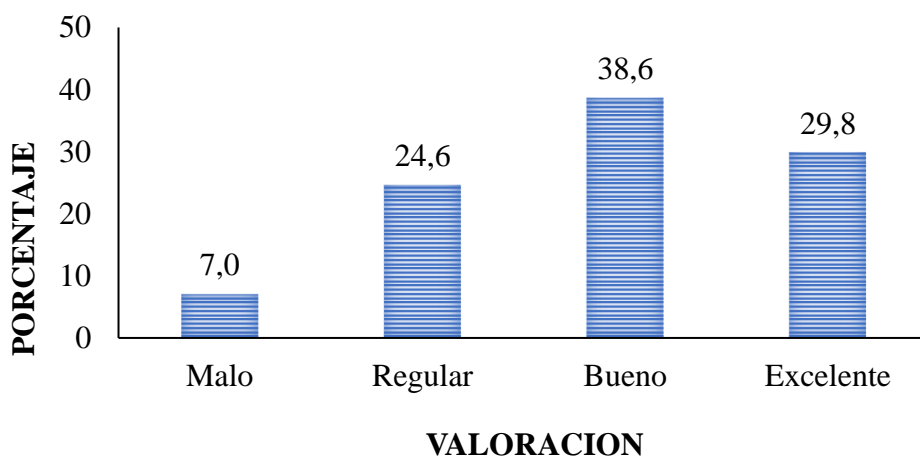
De la Variable dependiente desempeño laboral compuesta por 3 dimensiones: Participación del trabajador, formación del desarrollo social y adecuación al ambiente de trabajo los cuales fueron tomados en cuenta en base a revisiones teóricas. Tabla 7.

Tabla 7. Desempeño Laboral

Variable y dimensiones	Ítems	Descripción
<u>V. Dependiente:</u>		
Desempeño laboral		Muy malo, malo, regular, bueno, excelente
<u>Dimensiones:</u>		
Participación del trabajador	11.	¿Su jefe practica con los demás compañeros la sinergia?
	12.	¿Ud. A demostrado a los demás compañeros la efectividad?
	13.	¿Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo?
	14.	¿Como trabajador participa con los demás compañeros?
	15.	¿Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo?
Formación del desarrollo social	16.	¿En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades?
	17.	¿Ud. Dia a día realiza diferente trabajo para el éxito?
	18.	¿En el área que trabaja se siente cómodo?
	19.	¿Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad?
Adecuación/ ambiente de trabajo	20.	¿Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su área de trabajo?
	21.	¿Cómo trabajador asume todos los cambios que se presentan?
	22.	¿Ud. ¿Tiene como trabajador enfrenta las competencias de los demás?
	23.	¿Su jefe se siente satisfecho en el lugar de trabajo diario?
	24.	¿Ud. ¿Está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores)?

Fuente: Elaboración propia, 2018

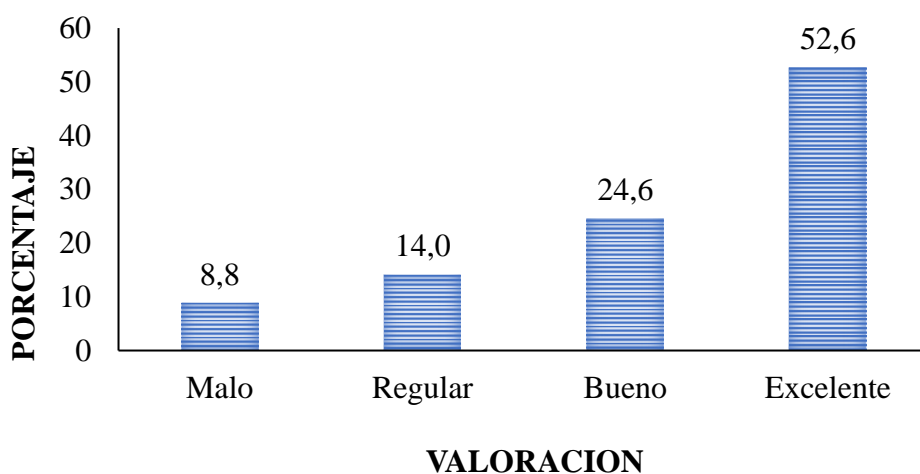
Seguidamente se procedió a realizar el análisis descriptivo de cada una de ellas.



Fuente: Encuesta, noviembre (2017).

Figura 13. Desempeño laboral del encuestado.

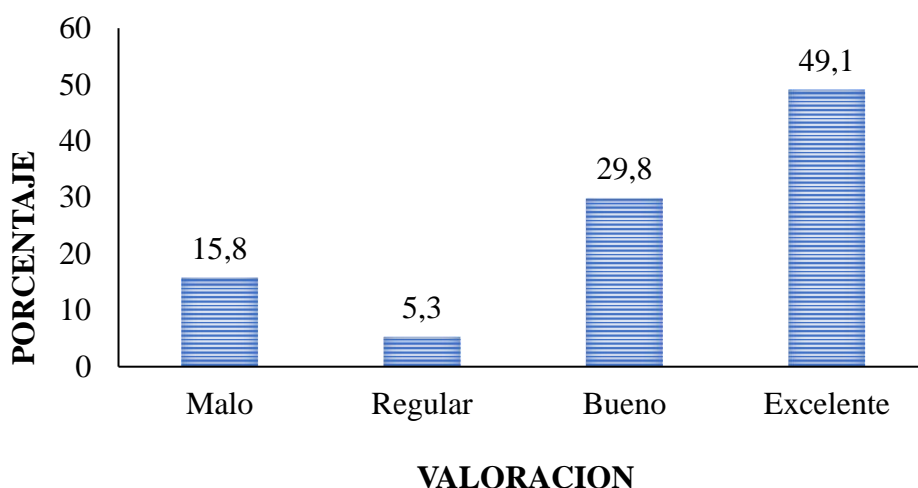
Con respecto a la calificación de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos, se determinó que el 38,6% califican como bueno y el 7,0 % califican de malo.



Fuente: Encuesta, noviembre (2017).

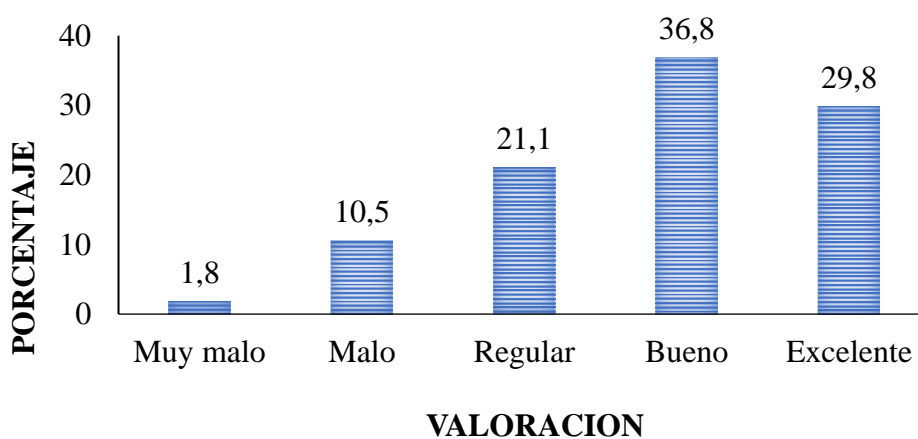
Figura 14. Participación del encuestado.

En relación al desempeño laboral con respecto a la participación, se determinó que el 52,6% califican como excelente y un 8,8% califican como malo.



Fuente: Encuesta, noviembre (2017).
Figura 15. Formación del encuestado.

En relación al desempeño laboral con respecto a la formación del desarrollo profesional, se determinó que el 49,1% califican como excelente y un 5,3% califican como regular.



Fuente: Encuesta, noviembre (2017).
Figura 16. Adecuación del encuestado.

En relación al desempeño laboral con respecto a la adecuación / ambiente de trabajo, se determinó que el 36,8% califican como bueno y un 1,8% califican como muy malo.

4.3 Contraste de hipótesis

4.3.1 Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.

Análisis de componentes principales categóricos

Para determinar cuáles son las características biográficas que se relacionan con el desempeño laboral se realizó la prueba estadística análisis de componentes principales categóricos (CATPCA) del inglés CATegorical Principal Components Analysis.

Tabla 8. Variables del estudio

Variables	Descripción de medición
<u>V. Dependiente:</u>	
Desempeño laboral	Muy malo, malo, regular, bueno, excelente.
<u>V. Independiente:</u>	
Características Biográficas	
Genero	Masculino, Femenino.
Edad	Joven, adulto, adulto mayor.
Nivel de educación	Nivel escolar, Superior técnica, Superior Universitaria.
Estado Civil	Soltero, casado/ conviviente, Viudo/ divorciado.
Credo	Sin religión, católico, Pentecostal, Bíblicas Diferentes de Evangélicas.
Nº de miembros de familia	<=3, >3 Y <=6, >6
Tiempo de servicio	<=5 Años, >5 y <=10 Años, >5 y <=10 Años, >10 Años.
Procedencia	San Martín, Otras regiones.
Tiempo de residencia	<=14 años, >14 Y <=39 años, >39 años.
Condición Laboral	Nombrado/ permanente, Contratado

Fuente: Elaboración propia, 2018

Con la aplicación de la prueba estadística análisis de componentes principales categóricos (CATPCA) se buscó identificar cuáles son las características biográficas que se relacionan con el desempeño laboral. El procedimiento de la prueba primeramente analiza la confiabilidad de composición del modelo; para tal fin se usa el modelo de Alfa de Cronbach. Luego de la confiabilidad del modelo se

procedió a analizar la relación de cada una de las características biográficas con el desempeño laboral.

Tabla 9. Historial de iteraciones

Número de iteración	Varianza contabilizada para		
	Total	Aumentar	Pérdidas
34 ^a	3,13143	,00001	7,86857

Fuente: Resultados estadísticos (SPSS V.22)

Tabla 9. El proceso de iteración se ha detenido porque se ha alcanzado el valor de prueba de convergencia.

Tabla 10. Resumen del modelo

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada para	
		Total (autovalor)	Inercia
1	,822	3,950	,359
2	,624	2,313	,210
Total		6,263	,569
Media	,749 ^a	3,131	,285

Fuente: Resultados estadísticos (SPSS V.22)

La media de alfa de Cronbach se basa en la media de autovalor.

Mediante la prueba estadística análisis de componentes principales categóricas (CATPCA), con respecto a la dimensión 1 se obtuvo un valor (alfa = 0,82) y la dimensión 2 un valor (alfa = 0,62), ambos muestran un valor confiable.

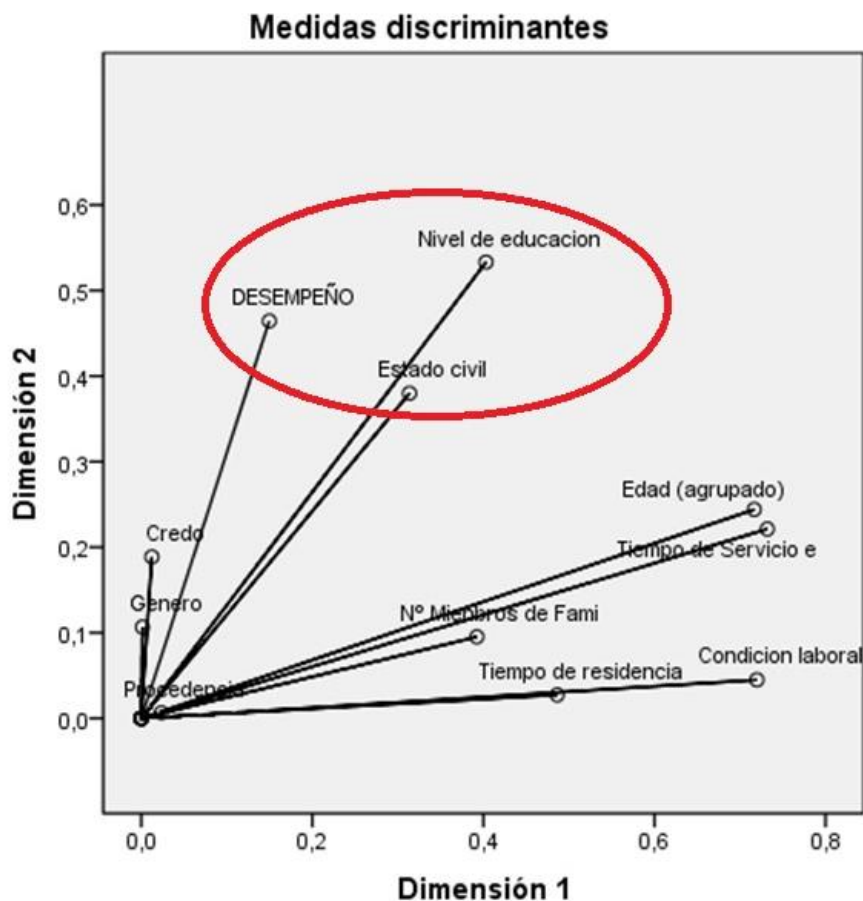
Tabla 11. Medidas discriminantes

	Dimensión		Media
	1	2	
Genero	0,001	0,107	0,054
Edad (agrupado)	0,717	0,244	0,480
Nivel de educación	0,403	0,533	0,468
Estado civil	0,314	0,380	0,347
Credo	0,012	0,189	0,101
Nº Mienbros de Familia (agrupado)	0,392	0,095	0,244
Tiempo de Servicio en la MDU (agrupado)	0,732	0,221	0,477
Procedencia	0,023	0,007	0,015
Tiempo de residencia en Uchiza (agrupado)	0,486	0,027	0,257
Condición laboral	0,720	0,045	0,382
DESEMPEÑO	0,150	0,464	0,307
Total activo	3,950	2,313	3,131

Fuente: Resultados estadísticos (SPSS V.22)

En la tabla de medidas discriminante se observa, entre otros resultados, los siguientes:

En la dimensión 2 se encontró asociación entre las características biográficas: Nivel de educación (0,533), estado civil (0,380) y el desempeño laboral (0,464).



4.3.2 Hipótesis Específica

H2: El nivel de instrucción (nivel técnico) presenta mayor proporción en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.

Tabla 12. Resumen de procesamiento de casos

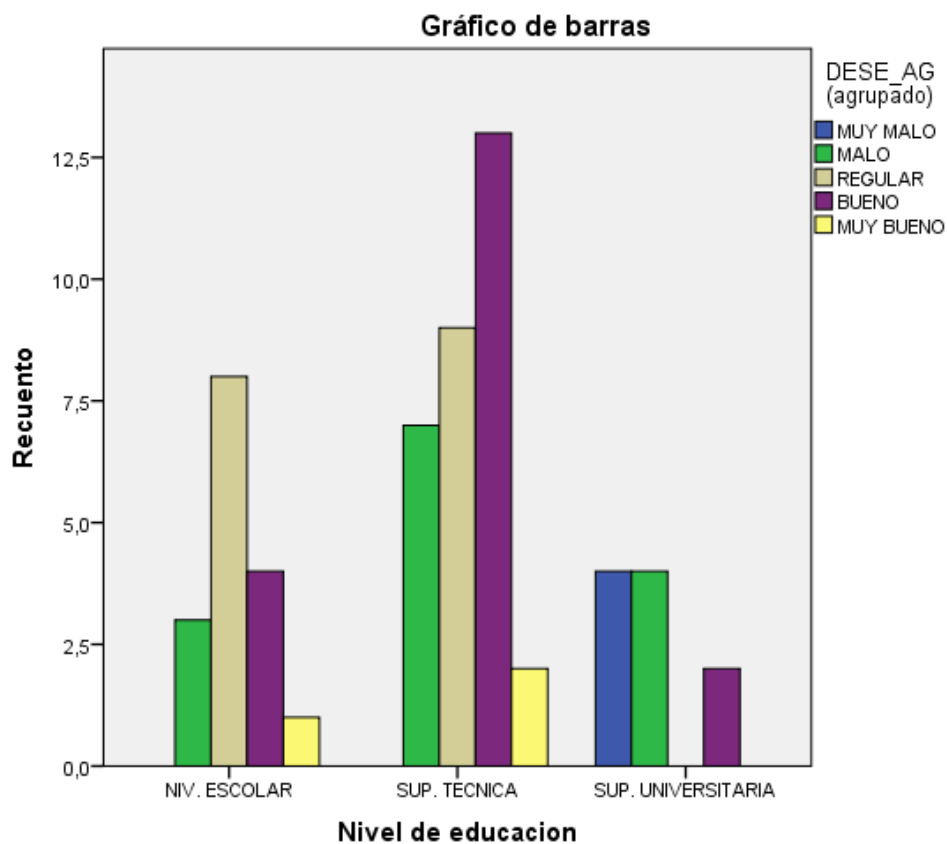
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nivel de educación * DESE_AG (agrupado)	57	100,0%	0	0,0%	57	100,0%

Fuente: Encuesta, noviembre 2017

Tabla 13. Nivel de educación*DESE_AG (agrupado) tabulación cruzada

		DESE_AG (agrupado)					Total
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
NIV. ESCOLAR	Recuento	0	3	8	4	1	16
	% del total	0,0%	5,3%	14,0%	7,0%	1,8%	28,1%
Nivel de educación SUP. TECNICA	Recuento	0	7	9	13	2	31
	% del total	0,0%	12,3%	15,8%	22,8%	3,5%	54,4%
SUP. UNIVERSITARIA	Recuento	4	4	0	2	0	10
	% del total	7,0%	7,0%	0,0%	3,5%	0,0%	17,5%
Total	Recuento	4	14	17	19	3	57
	% del total	7,0%	24,6%	29,8%	33,3%	5,3%	100,0%

Fuente: Encuesta, noviembre 2017



Fuente: Resultados estadísticos (SPSS V.22)

Figura 18. Nivel de educación*DESE_AG (agrupado) tabulación cruzada

En la tabla de contingencia se observa, entre otros resultados, los siguientes:

Un total de 16 personas son de nivel de educación escolar de las cuales 8 muestran un desempeño regular y ninguno muestra un desempeño muy malo.

Un total de 31 personas son de nivel de educación superior técnica de las cuales 13 muestran un buen desempeño y ninguno muestra un desempeño muy malo.

Un total de 10 personas son de nivel de educación superior universitaria de las cuales 4 muestran un desempeño malo y muy malo y ninguno muestra un desempeño muy bueno.

H3: El estado civil (casado o conviviente) presenta mayor proporción en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU.

Tabla 14. Resumen de procesamiento de casos

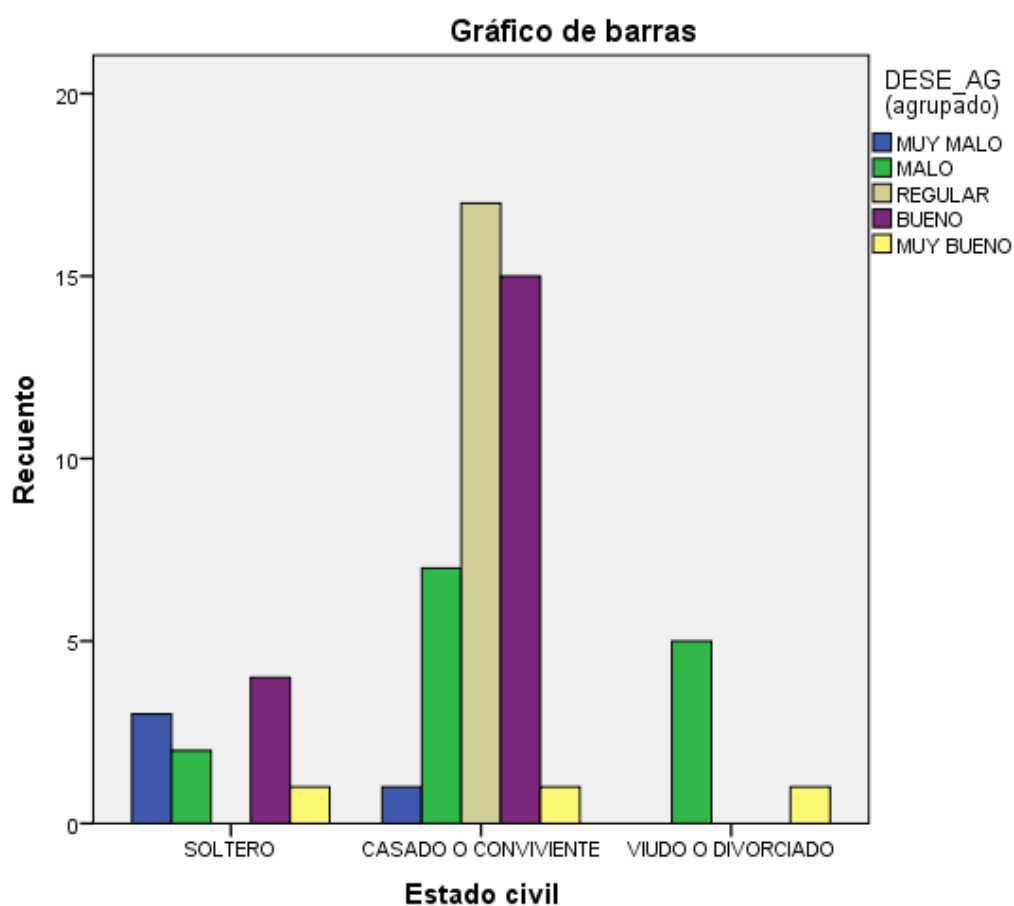
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estado civil * DESE_AG (agrupado)	57	100,0%	0	0,0%	57	100,0%

Fuente: Encuesta, noviembre 2017

Tabla 15. Estado civil*DESE_AG (agrupado) tabulación cruzada

		DESE_AG (agrupado)					Total
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
SOLTERO	Recuento	3	2	0	4	1	10
	% del total	5,3%	3,5%	0,0%	7,0%	1,8%	17,5%
CASADO O CONVIVIENTE	Recuento	1	7	17	15	1	41
	% del total	1,8%	12,3%	29,8%	26,3%	1,8%	71,9%
VIUDO O DIVORCIADO	Recuento	0	5	0	0	1	6
	% del total	0,0%	8,8%	0,0%	0,0%	1,8%	10,5%
Total	Recuento	4	14	17	19	3	57
	% del total	7,0%	24,6%	29,8%	33,3%	5,3%	100,0%

Fuente: Encuesta, noviembre 2017



Fuente: Resultados estadísticos (SPSS V.22)

Figura 19. Estado civil*DESE_AG (agrupado) tabulación cruzada

En la tabla de contingencia se observa, entre otros resultados, los siguientes:

Un total de 10 personas son de estado civil soltero de las cuales 4 muestran un desempeño bueno y ninguno muestra un desempeño regular.

Un total de 41 personas son de estado civil casado o conviviente de las cuales 17 muestran un desempeño regular y uno muestra un desempeño muy malo y muy bueno.

Un total de 6 personas son de estado civil viudo o divorciado a de las cuales 5 muestran un desempeño malo y ninguno muestra un desempeño muy malo, regular ni bueno.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU. Para lograr determinar se formuló la hipótesis. Existe relación significativa entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU, se aplicó un cuestionario de 24 ítems. Los resultados del estudio a partir del análisis de componentes principales categóricos (CATPCA), indicaron que el nivel de educación y estado civil son las características biográficas que se relacionan significativamente con el desempeño laboral.

Los resultados coinciden en una de las características biográficas con el trabajo de investigación realizado por All (2012) sobre *“Efecto del compromiso organizacional, los factores biográficos y laborales sobre el nivel de intención de rotación voluntaria del personal de equipo de una empresa de entretenimiento.”* Tuvo como objetivo: explicar desde el marco de la Psicología Industrial y desde la perspectiva de Recursos Humanos el efecto que el compromiso organizacional, el sexo, la edad, el estado civil, número de hijos, el nivel de instrucción, la antigüedad en la empresa, la jornada laboral, la sucursal, la percepción hacia el supervisor inmediato y el salario de los empleados que integran el personal de equipo de una empresa de entretenimiento con presencia a nivel nacional, sobre la intención rotación voluntaria, y cómo estas variables se relacionaban entre sí. En relación a las variables demográficas los resultados obtenidos en la presente investigación, evidencian que existe una relación entre el estado civil de los miembros del personal de equipo que laboran en la empresa de entretenimiento con la intención de abandonar de manera voluntaria el puesto de trabajo. Esta relación, se caracteriza por ser baja e inversa, siendo que, a medida que los trabajadores poseen una relación de pareja

estable y comprometida, entendiendo dicha relación como matrimonio o concubinato menor será el deseo de retirarse de su puesto de trabajo y buscar otras opciones laborales.

A demás de encontrar la relación entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU. Existen otros factores relacionados al desempeño laboral, tal es el caso de estudio realizado por Larico (2015) En su tesis titulada "*Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014.*" Tuvo como objetivo: Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014. Llegó a la conclusión: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román con ($r=.786$). Se evidenció relación significativa ($r=.659$) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral. Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Asi como existe características personales de los trabajadores que influyen en el desempeño laboral, tambien existen otros factores tal como lo afirma Zapana, Cutisaca (2015). En su investigación titulada "*Influencia del clima organizacional en el*

desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes comunicaciones Vivienda y Construcción – Puno 2015”, tiene como objetivo fundamental determinar la influencia del clima organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción – Puno. Finalmente, después de discutir los resultados de contrastar de hipótesis general mediante Chi cuadrado de Pearson, la motivación en un grado de $X_c=34.010$, se concluyó que existe una influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción de Puno.

Con respecto a la variable desempeño laboral se puede afirmar que existe múltiples factores relacionados a ellos tal es el caso de estudio de Carnaqué, (2014). En su tesis titulada “*Sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Chiclayo*”, se propuso con la finalidad de dar respuesta al porque la empresa perteneciente al sector educativo con casi 28 años en el mercado, en la última década no ha obtenido los resultados coherentes con las expectativas de su dueño. Se determinó que en el IESTP Abaco Chiclayo la relación que existe entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral es positiva alta, se obtuvo un índice de correlación de 0.705 lo que indica que ante una mejora en el sistema de compensación salarial se logrará incrementar el desempeño laboral del trabajador. Las empresas que cuenten con personal con alta productividad capaces de adaptarse rápido al cambio son aquellas que aseguran su permanencia en el mercado.

El buen o mal desempeño de un trabajador se ve reflejado no solo en sus necesidades personales de trabajador si no también abarca su ambiente de trabajo tal como lo afirma Rivera (2015). En su investigación titulado *“Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015.”* Tuvo como objetivo principal determinar la percepción que se tiene del clima organizacional y el desempeño laboral en la Sub gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Andahuaylas en el periodo 2015. Los resultados arrojaron que la percepción que se tiene del clima organizacional un 46,4, % de encuestados refiere que, bajo los indicadores de autonomía, estructura organizacional y apoyo es REGULAR, así mismo, los resultados arrojados para la variable desempeño laboral el 69,4% de encuestados refiere que, bajo los indicadores de planificación y control también REGULAR.

Se determinó de manera general que la percepción del clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad Provincial de Andahuaylas, en el periodo 2015 es regular.

La motivación también refleja en el desempeño de un trabajador tal como lo afirma Reynaga (2015). En su investigación titulado *“Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital hugo pesce pescetto de andahuaylas, 2015.”* El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal, en base a tres dimensiones de la motivación (dimensión la intensidad, la dirección y la perspectiva). Las dimensiones de la variable dependiente fueron también, tres (la participación del empleado, formación de desarrollo profesional y ambiente de trabajo). Siendo el objetivo general determinar la motivación y su relación

con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Llegó a determinar que la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal con un valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada. En donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital.

CONCLUSIONES

1. El objetivo de la presente investigación fue determinar el grado de relación entre las características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDU. Los resultados obtenidos en las que se evidencian un mayor porcentaje de la población en estudio, respecto a la variable características biográficas son: El sexo: masculino (75,4%), la edad: adulto (42,1%), el nivel de educación: superior técnico (54,4%), el estado civil: casado o conviviente (71,9%), el credo: católico (66.7%), el número de miembros de familia: comprendidas entre 4 y 6 miembros (50.9%), el tiempo de servicio menores a 6 años (63,2%), la procedencia: San Martín (57,9%), el tiempo de residencia comprendidas entre 16 y 40 años (57,9%), condición laboral: contratado (68,4%).
2. Se determinó que existe relación significativa entre las características biográficas: El nivel de educación (0,533) y el estado civil (0.380) con el desempeño laboral (0,464) de los trabajadores administrativos de la MDU.
3. Respecto a la relación significativa encontrada entre el nivel de educación y el desempeño laboral las que presentan mayor proporción son: Un total de 31 personas son de nivel de educación superior técnica de las cuales 13 muestran un buen desempeño y ninguno muestra un desempeño muy malo.
4. Respecto a la relación significativa encontrada entre estado civil y el desempeño laboral las que presentan mayor proporción son: Un total de 41 personas son de estado civil casado o conviviente de las cuales 17 muestran un desempeño regular y solo uno muestra un desempeño muy malo y muy bueno.

RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos en dicha investigación, el cual tenía como propósito determinar ¿Cuáles son las características biográficas que se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la MDU? Se plantean las siguientes recomendaciones:

1. El nivel de educación y el estado civil son las características biográficas de los trabajadores administrativos que se relacionan con su desempeño laboral; es por ello que se sugiere poner más énfasis en las diferentes etapas de la evaluación al momento del reclutamiento de personal, de esta manera mejorar su desempeño laboral.
2. La sub gerencia de recursos humanos debe enfocarse más en mejorar el desempeño laboral del personal, considerando sus características biográficas y otros factores relacionados y/o asociados. Para ello se sugiere tomar en cuenta este trabajo de investigación.
3. Implementar un plan de capacitación constante a todo el personal administrativo con el fin de identificar sus dificultades personales y otros factores que limitan su desempeño laboral.
4. Mejorar y/o adecuar los ambientes de trabajo como: la iluminación, el color, etc. De tal manera el personal tenga el área de trabajo adecuado, permitiendo mejorar el cumplimiento de sus funciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- All, D. (2015). *Efecto del compromiso organizacional, los factores biográficos y laborales sobre el nivel de intención de rotación voluntaria del personal de equipo de una empresa de entretenimiento*. (Tesis). Universidad católica Andrés Bello, Caracas.
- Benavides, O. (2002). Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas. Bogotá: Mc Graw – Hill.
- Berrocal, P. (1994). Talento Humano. México: Mc Graw Hill.
- Bittel, L. (2000). Administración de personal. Colombia: Mc Graw Hill.
- Bohoquez, L. (2007). Arauja y Guerra . Venezuela : Pretice Hall.
- Carrasco (2005). Metodología de la investigación científica (1º edición). Perú: San Marcos.
- Carnaqué, P. (2014). *Sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los trabajadores del instituto de educación superior tecnológico Abaco Chiclayo*. (Tesis). Universidad Señor de Sipán. Escuela de posgrado, Chiclayo – Perú.
- Cascio, W. (1991). Psicología aplicada. Nueva Jersey: Englewood Cliffs.
- Checaapolo, k. y Flores, O. (2015). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque - 2013*. (Tesis). Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo. Facultad de Ciencias Histórico-sociales y Educación. Escuela profesional de ciencias de la comunicación, Lambayeque – Perú.
- Chiavenato, I. (2000). Recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). Introducción a la teoría general de la administración. Madrid: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia: Me Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo (10° Edición)*. México: McGraw-Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo (10° Edición)*. México: Mc Graw – Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Mc Graw -Hill.
- Dessler, G. (1999). *Administración y evaluación de personal*. España: Prentice Hall.
- Gan, F. y Berbel. (2007). *Manual de recursos humanos*. España: UOC.
- Gómez, L., Balkin D. y Cardy. (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall.
- Gómez, L., Balkin D. y Cardy. (2004). “*Dirección y gestión de recursos humanos (3° Edición)*”. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional (13° edición)*. México: Pearson.
- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman R. (2005). *Comportamiento organizacional (10° edición)*. México: International Thomson.
- Hodgetts, R. y Altman (1989). *Comportamiento de las organizaciones. Teoría y práctica*. México: Mc. Graw – Hill.
- Hulten, C. R. (2000). *Total Factor Productivity: A Short Biography*. National Bureau of Economic Research.
- INEI. (2017). *Registro Nacional de Municipalidades 2016*. Lima.
- Iturralde, J. I. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y*

- crédito oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010.* (Tesis). Universidad técnica de Ambato. Facultad de contabilidad y auditoría, Ambato - Ecuador.
- Lara, R. (2011). *Medicina y cultura hacia la formación integral del profesional de la salud.* México: Plaza y Valdés.
- Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014.* (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca - Peru.
- Martínez, E. (2010). *Comportamiento organizativo.* Universidad Carlos III de Madrid.
- Mondy, R. y Noe, R. (1997). *Administración de recursos humanos.* España: Prentice Hall Hispanoamérica S.A.
- Morris, CH. (1992). *Psicología un nuevo enfoque (7º Edición).* México: Prentice - Hall.
- Navarro, A. F. (1997). *Facultad de ciencias Políticas y Sociología .* Barcelona : Prentice Hall.
- Ortiz, A., Serrano, T y Vásquez, G. (2011). *Antología de demografía y de estudios de población (1º edición).* México: UAEH.
- Palaci, F. (2005). *Psicología organizacional.* Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Ramírez, C. (2000). *Gestión estratégica de recursos humanos y evaluación del desempeño en la administración pública chilena.* Chile: Gobierno y administración del Estado.
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital hugo pesce pescetto de andahuaylas, 2015.* (Tesis). Universidad Nacional José María Arguedas facultad de ciencias de la empresa escuela profesional de administración de empresas, Andahuaylas – Perú.
- Rivera, B. (2015). *Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015.*

- (Tesis). Universidad Nacional José María Arguedas facultad de ciencias de la empresa escuela profesional de administración de empresas, Andahuaylas – Perú.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (7° edición). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2007). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamérica S.A.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13° edición). México: Pearson educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15° edición). México: Pearson.
- Robbins, S. (1997). *Comportamiento organizacional, concepto, controversia y aplicaciones* (3° edición). México: Eve monsson.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional, Teoría y practica* (3° edición). México: Prentice – Hall.
- Stoner, J. W. (2006). *Administración de Empresas Publicas*. España : MC Graw Hill.
- Torres. (2005). *Diagnostico Municipal*. Lima – Perú.
- Varcacel, G. (2009). *Experiencias y innovación*. Salamanca: Davinci ISBN.
- Zapana, G. y Cutisaca, D. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes comunicaciones vivienda y construcción. Puno*. (Tesis). Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Peru.

ANEXOS 2

Base de datos recogidos a través de la encuesta

ID E	GENERO	EDA D	NIV. EDUC.	EST. CIVIL	CREDO	Nº FA M.	Tº SERV. / MESES	PROCEDEN CIA	Tº RESID. / MESES	COND. LAB.
1	FEMENIN O	31	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	CATOLICO	4	18	SAN MARTIN	372	CAS
2	MASCULI NO	27	SUPERIOR UNIVERSITARIA	SOLTERO	CATOLICO	1	32	SAN MARTIN	180	PERMANEN TE
3	MASCULI NO	62	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CASADO	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	3	480	SAN MARTIN	480	NOMBRAD O
4	MASCULI NO	29	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	SOLTERO	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	5	34	SAN MARTIN	34	PERMANEN TE
5	MASCULI NO	31	SUPERIOR UNIVERSITARIA	SOLTERO	CATOLICO	3	20	SAN MARTIN	372	PERMANEN TE
6	MASCULI NO	54	SUPERIOR UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	BIBLICAS/ DIFERENTES DE EVANGELICAS	5	336	CAJAMARC A	336	NOMBRAD O
7	MASCULI NO	58	SECUNDARIA	CONVIVIE NTE	CATOLICO	7	168	SAN MARTIN	696	NOMBRAD O
8	MASCULI NO	52	PRIMARIA	SOLTERO	CATOLICO	1	9	LA LIBERTAD	360	LOCACION
9	FEMENIN O	45	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	CATOLICO	4	36	SAN MARTIN	540	CAS
10	MASCULI NO	52	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	BIBLICAS/ DIFERENTES DE EVANGELICAS	2	36	LAMBAYEQ UE	120	PERMANEN TE
11	MASCULI NO	44	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	4	84	SAN MARTIN	204	LOCACION
12	MASCULI NO	40	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	SIN RELIGION	3	24	SAN MARTIN	480	PERMANEN TE
13	MASCULI NO	59	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CASADO	CATOLICO	4	324	LAMBAYEQ UE	408	NOMBRAD O
14	FEMENIN O	57	SECUNDARIA	VIUDO	CATOLICO	5	324	HUANUCO	336	NOMBRAD O
15	FEMENIN O	30	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	SEPARADO	CATOLICO	2	36	SAN MARTIN	360	PERMANEN TE
16	FEMENIN O	50	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	3	192	SAN MARTIN	600	NOMBRAD O

17	FEMENINO	35	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIENTE	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	3	7	HUANUCO	420	LOCACION
18	MASCULINO	44	PRIMARIA	CONVIVIENTE	CATOLICO	2	156	ANCASH	336	CAS
19	MASCULINO	45	SUPERIOR UNIVERSITARIA	CASADO	CATOLICO	5	216	HUANUCO	216	NOMBRADO
20	MASCULINO	40	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIENTE	CATOLICO	5	36	SAN MARTIN	228	PERMANENTE
21	MASCULINO	56	SECUNDARIA	CASADO	CATOLICO	5	252	SAN MARTIN	300	CONTRATADO
22	MASCULINO	31	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIENTE	CATOLICO	3	34	SAN MARTIN	36	PERMANENTE
23	FEMENINO	25	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIENTE	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	3	12	SAN MARTIN	300	LOCACION
24	MASCULINO	42	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIENTE	CATOLICO	2	32	SAN MARTIN	480	CAS
25	MASCULINO	36	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIENTE	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	5	7	SAN MARTIN	144	PERMANENTE
26	MASCULINO	39	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIENTE	CATOLICO	4	34	JUNIN	120	PERMANENTE
27	MASCULINO	68	SECUNDARIA	VIUDO	CATOLICO	5	144	SAN MARTIN	816	CONTRATADO
28	MASCULINO	61	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIENTE	CATOLICO	4	24	LA LIBERTAD	408	LOCACION
29	MASCULINO	50	SECUNDARIA	CASADO	CATOLICO	4	132	SAN MARTIN	600	NOMBRADO
30	MASCULINO	67	SECUNDARIA	CASADO	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	9	168	HUANUCO	708	CONTRATADO
31	MASCULINO	30	SUPERIOR UNIVERSITARIA	SOLTERO	CATOLICO	6	9	SAN MARTIN	9	LOCACION
32	MASCULINO	35	SUPERIOR UNIVERSITARIA	SOLTERO	CATOLICO	1	20	SAN MARTIN	20	PERMANENTE
33	MASCULINO	68	SECUNDARIA	CASADO	CATOLICO	7	576	SAN MARTIN	816	NOMBRADO
34	MASCULINO	52	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	DIVORCIADO	CATOLICO	2	144	LIMA	324	CONTRATADO
35	MASCULINO	26	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	SOLTERO	CATOLICO	1	36	SAN MARTIN	72	LOCACION
36	MASCULINO	34	SUPERIOR UNIVERSITARIA	CONVIVIENTE	CATOLICO	4	12	JUNIN	300	LOCACION
37	FEMENINO	26	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIENTE	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	4	12	HUANUCO	144	LOCACION

38	MASCULI NO	38	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	CATOLICO	5	12	HUANUCO	240	CAS
39	MASCULI NO	67	PRIMARIA	CASADO	CATOLICO	2	3	LA LIBERTAD	120	LOCACION
40	FEMENIN O	54	SECUNDARIA	CONVIVIE NTE	CATOLICO	6	12	SAN MARTIN	360	LOCACION
41	MASCULI NO	62	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CASADO	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	3	480	SAN MARTIN	480	NOMBRAD O
42	MASCULI NO	29	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	SOLTERO	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	5	34	SAN MARTIN	34	PERMANEN TE
43	MASCULI NO	31	SUPERIOR UNIVERSITARIA	SOLTERO	CATOLICO	3	20	SAN MARTIN	372	PERMANEN TE
44	MASCULI NO	54	SUPERIOR UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	BIBLICAS/ DIFERENTES DE EVANGELICAS	5	336	CAJAMARC A	336	NOMBRAD O
45	MASCULI NO	58	SECUNDARIA	CONVIVIE NTE	CATOLICO	7	168	SAN MARTIN	696	NOMBRAD O
46	MASCULI NO	52	PRIMARIA	SOLTERO	CATOLICO	1	9	LA LIBERTAD	360	LOCACION
47	FEMENIN O	45	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	CATOLICO	4	36	SAN MARTIN	540	CAS
48	MASCULI NO	52	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	BIBLICAS/ DIFERENTES DE EVANGELICAS	2	36	LAMBAYEQ UE	120	PERMANEN TE
49	MASCULI NO	44	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	4	84	SAN MARTIN	204	LOCACION
50	MASCULI NO	40	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	SIN RELIGION	3	24	SAN MARTIN	480	PERMANEN TE
51	MASCULI NO	59	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CASADO	CATOLICO	4	324	LAMBAYEQ UE	408	NOMBRAD O
52	FEMENIN O	57	SECUNDARIA	VIUDO	CATOLICO	5	324	HUANUCO	336	NOMBRAD O
53	FEMENIN O	30	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	SEPARADO	CATOLICO	2	36	SAN MARTIN	360	PERMANEN TE
54	FEMENIN O	26	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	PENTECOSTALES/ EVANGELICAS/ CRISTIANAS	4	12	HUANUCO	144	LOCACION
55	MASCULI NO	38	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	CONVIVIE NTE	CATOLICO	5	12	HUANUCO	240	CAS
56	MASCULI NO	67	PRIMARIA	CASADO	CATOLICO	2	3	LA LIBERTAD	120	LOCACION
57	FEMENIN O	54	SECUNDARIA	CONVIVIE NTE	CATOLICO	6	12	SAN MARTIN	360	LOCACION