

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración y Negocios  
Internacionales



*Una Institución Adventista*

**Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la  
Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycan y su impacto interno,  
Lima, 2019**

Por:

Estefany July, Ayala Molina

Asesora:

Dra. Arana Rodríguez, Maritza Soledad

**Lima, diciembre del 2019**

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Maritza Soledad Arana Rodríguez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE ATE - AGENCIA DE HUAYCAN Y SU IMPACTO INTERNO, LIMA, 2019" constituye la memoria que presenta la Bachiller Estefany July Ayala Molina para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración de negocios internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 03 de diciembre del año 2019.



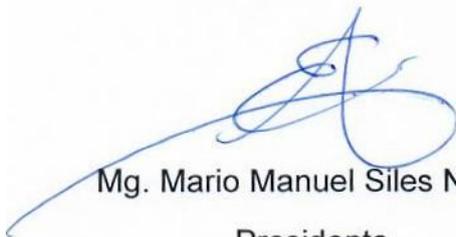
Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez

Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la  
Municipalidad de Ate — Agencia de Huaycan y su impacto interno, Lima,  
2019

## TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado de Bachiller en Administración y  
Negocios Internacionales

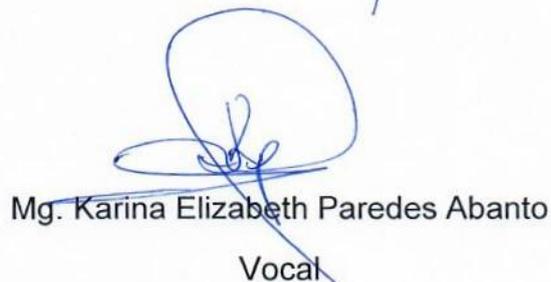
### JURADO CALIFICADOR



Mg. Mario Manuel Siles Nates  
Presidente



Mg. Ricardo Elías Jarama Soto  
Secretario



Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto  
Vocal

Lima, 03 de diciembre de 2019

# Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycan y su impacto interno, Lima, 2019

## Determine the level of labor performance of workers in the Municipality of Ate - Huaycan Agency and its internal impact, Lima, 2019.

Ayala Molina, Estefany July<sup>1</sup>; Maritza Soledad Arana Rodriguez<sup>2</sup>

<sup>a</sup>EP. Administración y Negocios Internacionales, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

---

### Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycan, este es definido como la conducta del trabajador para lograr los objetivos fijados; de tal manera se describe al desempeño laboral como el comportamiento natural de los trabajadores. Los resultados se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento de Escala de Rendimiento Laboral Individual que está compuesta por 3 dimensiones la cual se desprenden 16 ítems, evaluadas mediante una escala de Likert que va desde 1=Nunca hasta 5=Siempre; se tiene un 0.637 de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, la cual fue aplicada a 50 trabajadores de dicho lugar de estudio siendo 23 hombres y 27 mujeres con una variación de edad entre 20 y 60 años, esto fue aleatoriamente. El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo ya que son métodos estadísticos y de alcance descriptivo de tipo no correlacional; tiene un diseño no experimental pues no se manipulan las variables bajo estudio y de corte transversal ya que la recolección de datos se efectuará en un solo momento de la investigación. En conclusión, se percibe que el desempeño laboral se encuentra en un nivel moderado (50.0%). Asimismo, se percibió un nivel moderado en las dimensiones de desempeño laboral: rendimiento en las tareas (66.0%), comportamiento contraproducente (80.0%) y rendimiento en el contexto (60.0%). Se encontró que la variable con más grado de influencia en el nivel de desempeño laboral del trabajador, es el comportamiento contraproducente.

*Palabras clave:* Desempeño laboral; comportamiento; rendimiento laboral; rendimiento en las tareas

---

### Abstract

The purpose of this research is to determine the level of job performance of the workers of the Municipality of Ate – Agency de Huaycan, this is defined as the behavior of the worker to achieve the objectives set; in this way, and job performance is described as the natural behavior of workers. The results were obtained through the application of the Individual Work Performance Scale instrument which is composed of 3 dimensions which are derived 16 items, evaluated by a Likert scale ranging from 1<sup>st</sup>=Never to 5<sup>th</sup>=Always; you have a 0.637 reliability using the Cronbach Alpha coefficient, which was applied to 50 workers in that study site being 23 men and 27 women with a variation in age between 20 and 60 years, this was randomly. The type of research is quantitative in the as they are statistical methods and descriptive scope of a non-

\* Autor de correspondencia: Ayala Molina, Estefany July  
Lurigancho – Chosica Sector A Mz S1 Lt2  
Tel.: +51 951340232  
E-mail: estefanyayala@upeu.edu.pe

The type of research is quantitative in the as they are statistical methods and descriptive scope of a non-correlational type; it has a non-experimental design as variables under study and cross-section are not manipulated as rerandomly. The type of research is quantitative in the as they are statistical methods and descriptive scope of a non-correlational type; has a data collection will be done at a single time in the research. In conclusion, job performance is perceived to be at a moderate level (50.0%). In addition, a moderate level was perceived in the dimensions of job performance: performance in tasks (66.0%), counterproductive behavior (80.0%) performance in context (60.0%). The variable with the most degree of influence on the worker's level of job performance was found to be counterproductive behavior.

*Keywords:* Labor performance; behavior; labor performance; homework performance

---

## 1. Introducción

El desempeño laboral es un tema que se ha venido estudiando desde tiempos atrás, esencialmente se plasma en las actividades que realiza el trabajador dentro de la organización, contribuyendo a las actividades y obligaciones que se le encomienda, mediante aspectos tales como, la calidad, eficiencia Sherman et al. (2001); y productividad resultan de un trabajador con acciones competitivas y a su vez reflejan la fortaleza con la que cuenta la empresa, ya que, parte del desempeño del trabajador tiene que ver con su comportamiento, competencia y actitud, asumiendo que en la medida que el trabajador muestre mejora en estos aspectos, por ende, mostrará un mejor desempeño en las acciones relacionadas a su entorno laboral (Abellana, 2016).

Actualmente, el tema del desempeño laboral ha ido creciendo en el transcurso de los años, hay quienes piensan que el desempeño solo es realizar algunas actividades y no mencionan que el desempeño es también un conocimiento de evaluaciones, planeación estratégica, etc. De ese modo, el desempeño es parte de la competitividad para desarrollar en las mismas una productividad humana para mejorar el crecimiento del personal; de igual manera, (Chiavenato, 2007), define al desempeño laboral como la conducta del trabajador para lograr los objetivos fijados; en efecto se describe al desempeño laboral como el comportamiento natural de los trabajadores.

El desempeño ha sido presentado desde varios ángulos por varios autores y de esa manera se divide en cuatro etapas; Según Fernández (1995) la primera etapa se le denominó descripción de puestos ya que en la segunda guerra mundial se tenía que designar a cada quien su puesto (Alvarez, 2010), la segunda etapa según Díaz (2002) se denominó competencia laboral, inició con un debate de países industriales para mejorar las capacidades y la mano de obra donde brindan más importancia a la competencia laboral, de la misma manera lo que afirma Ricardo (2002); Según (Andrés, 2013) la tercera etapa se denomina perfeccionamiento empresarial en esa etapa se da a conocer los conceptos de competencia laboral y evaluación del desempeño laboral, de igual manera aportado por Moreno (2012); Por otro lado Frías, (2014) menciona que la cuarta etapa de denomina múltiples componentes que consiste en diversas habilidades, conocimientos y motivaciones para el trabajador.

Es por ello, que nace la importancia del desempeño laboral enfatizando en mejorar algunas áreas específicas del trabajo tales como: aspectos relacionados con el servicio al cliente, la visión del trabajo en equipo, la implantación de la creatividad, la relevancia del liderazgo, entre otros; el abordaje de este tema se ha realizado en base a distintas perspectivas o dimensiones, siendo medidas con diversos instrumentos (Herrera, 2016). Dentro del área laboral es importante conocer cómo se desempeñará el trabajador, ya que un buen desempeño tiene resultados como ascender, desarrollarse laboralmente, estar capacitado y lograr un crecimiento laboral. Por ello existe personal con habilidades numéricas, literales y otros; el personal es un recurso importante de la organización, también forma parte fundamental en los objetivos de la estructura organizacional, por lo cual se refiere a la realización de las funciones de los trabajadores, con la intención de llegar a cumplir los objetivos y metas propuestas según (Lusthaus et al, 2001).

La finalidad de la investigación es realizar una evaluación del desempeño laboral en los trabajadores, y conocer las competencias que necesitan los trabajadores para realizar de manera eficiente sus actividades.

Utilizando de esa manera el siguiente modelo de la teoría de la necesidad de McClelland; esta teoría nace en la motivación, lo cual es necesario para que el trabajador se sienta conforme y presente habilidades de compañerismo, en tanto disponga de trabajar en equipo para una completa armonía y de esta manera evitar conflictos, como malentendidos que afecten el desempeño del trabajador. Esta teoría tiene como respaldo tres factores, la persona es un ser competitivo y nace de obtener logros, mediante méritos u otros; es muestra de una habilidad el sentimiento de poder, ya que en su conocimiento lógico yace el positivismo; por último, la necesidad de sentirse importante y no excluida del entorno social.

La necesidad de logro

En el entorno se puede ver reflejado la competitividad, donde el más fuerte sobresale, mediante factores personales que permitan el éxito personal.

Es por ello, cuando uno se ve reflejado y autoevaluado por personas externas que perciben sus funcionalidades, aparecen sentimientos que son movidos por factores personales, que pueden ser resultados de éxito o fracaso, y factores situacionales, que se asocian con el incentivo (Monroy y Sáez, 2012). Conjuntamente, Romero (1981) señala que el logro es priorizado por actividades relacionadas con la prioridad de esforzarse con el fin de conquistar el éxito, de esta manera se verá reflejado en su logro propio.

La necesidad del poder

Se caracteriza en tener fuerza de voluntad en realizar las actividades para un desempeño exitoso y con liderazgo. En el ámbito laboral, Marulanda, Marulanda & Vélez (2014), menciona que la acción que realiza el trabajador se basa en su esfuerzo, como consecuencia lo conducirá a un desempeño exitoso, su idea de poder nace cuando hay presencia de retribuciones, razón por la cual hay una motivación que origine el tener un buen desempeño. De esta manera, McClelland y Bernham (2003), destacan que el poder no solo es tener la habilidad de liderazgo, sino de la necesidad de ser un representante que los demás aprecien y que demuestre influencia en el entorno.

La necesidad de afiliación

Se identifica con el sentirse en unión, se relacionan mediante clase social con una motivación que incrementa el desempeño. El ser humano por su naturaleza, posee la necesidad de encontrarse con otra persona y ser partícipe de una procreación, del mismo modo, la persona prefiere estar con miembros ya sea, por clase social, nivel económico, hobbies y otros; esto hace que el ser humano sienta el aprecio de su entorno (McClelland, 1989). Las personas necesitan entablar relaciones y ciertamente muestra incertidumbre, porque temen opiniones negativas, como efecto se afanan en ser aceptados por el resto; en el entorno laboral tener motivación de afiliación, presenta un crecimiento en el desempeño (Sanchez, 2012).

## **2. Materiales y Métodos**

El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo de tipo no correlacional. Al respecto, Muñoz (2016) indica, que el tipo de investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes de las personas, comunidades, etc.

El diseño de esta investigación es no experimental de corte transversal, pues no se manipulan las variables bajo estudio (Sousa, 2007). Es de corte transversal ya que la recolección de datos se efectuará en un solo momento de la investigación (Hernández, 2010).

Ya que se tiene como propósito analizar y describir la variable que se está estudiando, y examinar su incidencia en el momento dado, nuestra investigación es cuantitativa ya que son métodos estadísticos y nuestro instrumento se basa en analizar cuadros estadísticos al realizar las encuestas.

## **2.1. Participantes**

La muestra de este estudio fue seleccionada entre una población de 50 colaboradores, de distintas áreas de la municipalidad. Para este estudio el total de la muestra fue el total de la población de 50 trabajadores, siendo 23 hombres y 27 mujeres con una variación de edad entre 20 y 60 años; la edad promedio entre 20 y 30 años es de 58% siendo el porcentaje más alto, en el nivel medio con un porcentaje de 10% están los trabajadores entre 41 y 50 años y por último siendo el nivel más bajo 2% están los trabajadores entre 51 y 60 años, la muestra que se utiliza es un 100% de la población de trabajadores de la Municipalidad de Huaycan, el grado de instrucción es de un 56% de los trabajadores que han culminado sus estudios secundarios, en segundo lugar tenemos a los trabajadores que han culminado una carrera universitaria con un 14%, y por último tenemos con un 6% los trabajadores que aún no han terminado una carrera universitaria; de la misma manera en esta investigación se ha encuestado con un 68% en el área de seguridad (Serenazgo), el segundo lugar con un 10% se encuentra el área de la DEMUNA y por último con un 2% se encuentra el área administrativa, en cuanto la experiencia laboral los empleados con mayor experiencia es el 14% de empleados, los empleados con una experiencia mediana es del 16% y los empleados con menor experiencia son el 36% del personal.

## **2.2. Instrumentos**

Para medir el desempeño laboral se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario constituido. Se empleó la escala de rendimiento laboral individual creado por Koopmans et al. (2013) y adaptado por Gabini y Salessi (2017). Este cuestionario está constituido por tres dimensiones, con un total de 16 ítems, en una escala de medición tipo Likert cuya puntuación 1 nunca y 5 siempre. El instrumento tiene una validación mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach con un 0.637, lo cual indica que la confiabilidad es alta. La población para esta investigación estará conformada por 50 colaboradores de dicho lugar. La variable del desempeño laboral tiene en su instrumento tres dimensiones que son: Rendimiento en la tarea, Comportamiento contraproducente y Rendimiento en el contexto.

### **Rendimiento en las tareas**

EL nivel de confiabilidad de los siete ítem el cual pertenece a la dimensión Rendimiento en las tareas, en cual se observa que el que tiene menor confiabilidad es la pregunta 5 con un nivel de coeficiencia de .750 y el mayor que pertenece a la pregunta 1 que tiene un nivel de coeficiencia .801, en conclusión, se puede decir que estos ítems son válidos para poder aplicar en una población paralela.

### **Comportamiento Contraproducente**

El nivel de confiabilidad de los cinco ítems el cual pertenecen a la dimensión Comportamiento contraproducente, en el cual se observa que el que dispone de menor confiabilidad es en la pregunta 9 con un nivel de coeficiencia de .891 y el mayor que pertenece a la pregunta 8 que tiene un nivel de coeficiencia .920, en conclusión, se puede decir que tienen un nivel alto de confiabilidad y los ítems son válidos para poder aplicar en una población paralela.

### **Rendimiento en el contexto**

El nivel de confiabilidad de cuatro ítems el cual pertenecen a la dimensión Rendimiento en el contexto, en el cual se observa que el que dispone de menor confiabilidad es en la pregunta 14 con un nivel de coeficiencia de .529 y el mayor que pertenece a la pregunta 15 que tiene un nivel de coeficiencia .716, en conclusión, se puede decir que tienen un nivel moderado de confiabilidad y los ítems son válidos para poder aplicar en una población paralela.

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento

<b>Fiabilidad de Alfa de Cronbach</b>				
Escalas	Sub escalas	Alfa de Cronbach	Media	Desviación Típica
Desempeño laboral	Rendimiento en las tareas	0,799	27,00	4,257
	Comportamiento contraproducente	0,922	12,12	5,992
	Rendimiento en el contexto	0,679	14,45	2,534
	Desempeño laboral	0,637	53,63	6,754

En la tabla 1, muestra los coeficientes de Alfa de Cronbach en la variable de estudio, el desempeño laboral junto a sus dimensiones se muestra un resultado sobre 0.637, lo cual indica que la confiabilidad es alta; los resultados obtenidos de la muestra seleccionada en esta variable demuestran que el instrumento es apto para ser aplicada en poblaciones similares.

### 2.3. *Análisis de datos*

Para el tratamiento y procesamiento de datos, se realizará una primera fase de tabulación y limpieza de datos haciendo uso de Microsoft Excel 2018. Una segunda fase, implica el análisis descriptivo empleando el paquete estadístico SPSS versión 12 en el cual se presentarán tablas de frecuencia, porcentaje, presentación de gráficos oportunos a la investigación. Finalmente, en la tercera fase implica el análisis inferencial con la finalidad de contrastar el objetivo de la investigación establecida.

### 2.4. *Resultados y Discusión*

En los resultados se resume los datos compilados y el análisis de los datos que sean relevantes el discurso, presente con detalle los datos a fin de que pueda justificar las conclusiones.

#### 2.4.1. *Nivel de percepción*

Para conocer el nivel en el que se encuentra la variable y cada una de sus dimensiones respectivamente, se utiliza este tipo de estadístico, el cálculo de baremos, para conocer el recuento total de las respuestas dadas por el encuestado y el porcentaje que le corresponde, lo cual se observa en la tabla 2.

Tabla 2: Nivel de percepción

		Recuento	Porcentaje
Rendimiento en las tareas	Bajo	6	12,0%
	Medio	33	66,0%
	Alto	11	22,0%
Comportamiento contraproducentes	Bajo	0	0,0%
	Medio	40	80,0%
	Alto	10	20,0%
Rendimiento en el contexto	Bajo	11	22,0%
	Medio	30	60,0%
	Alto	9	18,0%
Desempeño Laboral	Bajo	9	18,0%
	Medio	29	58,0%
	Alto	12	24,0%

En la tabla 2, se muestra el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Ate-Agencia Huaycan. En cuanto a la primera dimensión, el rendimiento en las tareas muestra un 66.0% percibe un nivel medio; el 22.0% un nivel alto y el 12.0% un nivel bajo. Considerando la segunda dimensión, comportamiento contraproducente esta percibe un 80.0 % siendo un nivel medio y un 20.0 % siendo un nivel alto; asimismo la tercera dimensión, rendimiento en el contexto tiene un 60.0% lo cual se encuentra en un nivel medio, un 22.0% muestra un nivel bajo y un 18.0% es un nivel alto. Por último, la variable desempeño laboral aprecia un 58.0% con un nivel medio. Lo que quiere decir, que los trabajadores de dicho lugar de estudio muestran un desempeño medio, siendo que participan activamente en su área laboral, pero existe una mínima respuesta en cuanto el comportamiento ante acciones negativas

#### 2.4.2. Análisis de regresión

Para conocer el nivel de desempeño laboral, este abarca tres dimensiones como: rendimiento en las tareas, comportamiento contraproducente y rendimiento en el contexto, permite analizar la dependencia existente entre ambos, variable y dimensión. Para este fin se emplea, en esta investigación, herramientas estadísticas de regresión considerando como variable dependiente el desempeño laboral y sus dimensiones considerablemente. Si representamos las ilustraciones luego de procesar los 50 cuestionarios que han sido rellenados por el personal de la Municipalidad, se obtiene la Figura 3.

Tabla 3

Estimación de modelo de regresión

<b>Resumen del modelo</b>				
<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>
1	,805 <sup>a</sup>	.648	.641	5.16966
2	,979 <sup>b</sup>	.959	.957	1.79158
3	1,000 <sup>c</sup>	1.000	1.000	0.00000

En la tabla 3, se muestra que el mejor modelo de regresión es el modelo 3 ya que es aquel que mejor se manifiesta, describe o predice el comportamiento contraproducente obteniendo un valor de R cuadrado de equivalente a 1.00 y un nivel de significancia menor a 0.05.

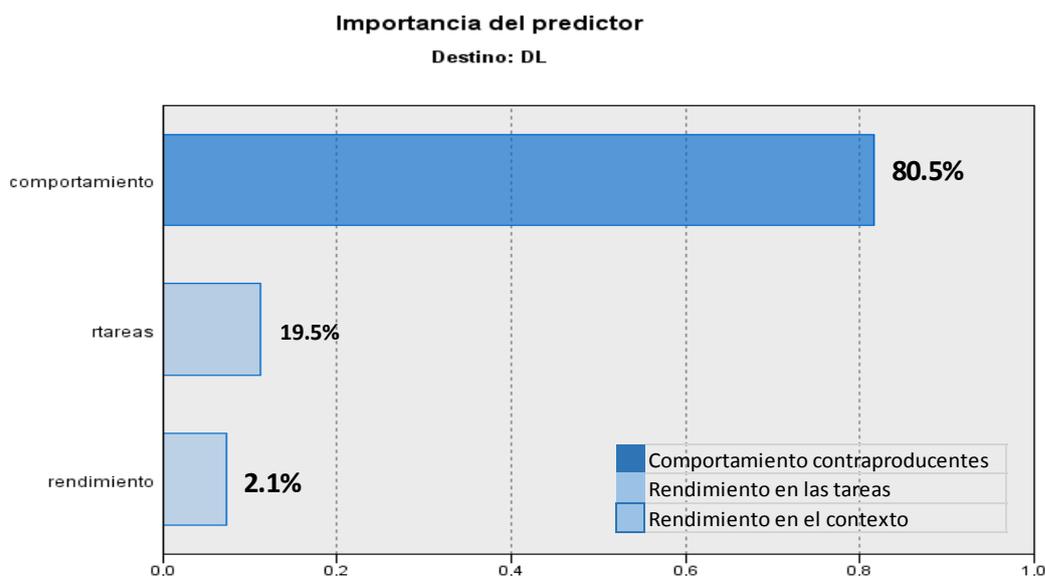


Ilustración 1: *Elaboración propia*

### 2.4.3. Dimensiones de la variable Desempeño Laboral

Tabla 4

Rendimiento en las tareas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,705 <sup>a</sup>	,498	,487	617,839

a. Predictoras: (Constante), rtareas

En la tabla 4, se observa la importancia de la dimensión rendimiento en las tareas en la variable desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Ate-Agencia de Huaycan, el cual se midió a través del coeficiente de determinación, el resultado obtenido fue de 0.705 que demuestra un moderado ajuste de bondad con la variable, ya que se encuentra cerca de 1. Es decir, en un 70.5%.

Tabla 5

Prueba de ANOVA para la dimensión

ANOVA					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1,814,542	1	1,814,542	47,535	,000
1 Residuo	1,832,278	48	38,172		
Total	3,646,820	49			

a. Variable dependiente: DL

b. Predictoras: (Constante), rtareas

En la tabla 5, se muestra el nivel de significancia de la primera dimensión con la variable desempeño laboral, el resultado obtenido es de 0.000 siendo menor a  $\alpha$  ( $p \leq \alpha$ ); lo que refleja que la dimensión rtaes impacta significativamente en la variable.

Tabla 6

Comportamiento contraproducente

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,805 <sup>a</sup>	,648	,641	516,966

a. Predictoras: (Constante), comportamiento

En la tabla 6, se observa la importancia de la dimensión comportamiento contraproducente en la variable desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Ate-Agencia de Huaycan, el cual se midió a través del coeficiente de determinación, el resultado obtenido fue de 0.805 que demuestra un alto ajuste de bondad con la variable, ya que se encuentra cerca de 1. Es decir, en un 80.5%.

Tabla 7

Prueba de ANOVA para la dimensión

ANOVA						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	2,364,004	1	2,364,004	88,456	,000 <sup>b</sup>
1	Residuo	1,282,816	48	26,725		
	Total	3,646,820	49			

a. Variable dependiente: DL

b. Predictores: (Constante), comportamiento

En la tabla 7, se muestra el nivel de significancia de la segunda dimensión con la variable desempeño laboral, el resultado obtenido es de 0.000 siendo menor a  $\alpha$  ( $p \leq \alpha$ ); lo que indicaría que la dimensión comportamiento influye significativamente en la variable.

Tabla 8

Rendimiento en el contexto

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,270 <sup>a</sup>	,073	,054	839,245

a. Predictores: (Constante), rendimiento

En la tabla 8, se observa la importancia de la dimensión rendimiento en el contexto en la variable desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Ate-Agencia de Huaycan, el cual se midió a través del coeficiente de determinación, el resultado obtenido fue de 0.270 que demuestra un bajo ajuste de bondad con la variable, ya que se encuentra lejos de 1. Es decir, en un 27.0%.

Tabla 9

Prueba de ANOVA para la dimensión

ANOVA						
Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión <sup>a</sup>	266,027	1	266,027	3,777	,058
	Residuo <sup>b</sup>	3,380,793	48	70,433		
	Total	3,646,820	49			

a. Variable dependiente: DL

b. Predictores: (Constante), rendimiento

En la tabla 9, se muestra el nivel de significancia de la tercera dimensión con la variable desempeño laboral, el resultado obtenido es de 0.058 siendo mayor a  $\alpha$  ( $p \leq \alpha$ ); lo que indicaría que la dimensión rendimiento no impacta significativamente en la variable desempeño.

#### 2.4.4. El impacto dentro de la Municipalidad de Ate-Agencia Huaycan

Esta evaluación del desempeño laboral ha tenido un impacto positivo dentro de este establecimiento, ya que ha permitido contribuir indirectamente en la aceptación de la importancia que tiene un trabajador dentro de la organización, ya que son lo principal y fundamental a nivel estratégico y en la toma de decisiones, considerando que los trabajadores mostraron mayor interés en aspectos internos, incorporando sucesos de actitud personal que solo hacían frente a acciones negativas. Del mismo modo, esto no permitió que los trabajadores descuidaran sus obligaciones, manteniéndose productivos y obteniendo conocimiento que forje su vida laboral, siendo capaces de realizar mejor sus actividades dedicando tiempo y esfuerzo necesario; también inquiriendo soluciones creativas frente a los nuevos problemas, asimismo, desarrollando habilidades blandas, que hicieron participar activamente de las actividades de la organización e implantando procesos de mejora personal, como una planificación laboral óptima. Finalmente, esto conlleva a que los trabajadores puedan generar un impacto positivo en el buen servicio de la organización.

### 3. Conclusiones

Los trabajadores de la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycan se percibe que el desempeño laboral se encuentra en un nivel moderado (58.0%). Asimismo, se percibió un nivel moderado en las dimensiones de desempeño laboral: rendimiento en las tareas (66.0%), comportamiento contraproducente (80.0%) y rendimiento en el contexto (60.0%).

En cuanto a lo que se desea determinar en nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycan se encontró que en dichos trabajadores lo que más influye para tener un buen desempeño laboral es el comportamiento contraproducente, en segundo lugar, lo que influye es rendimiento en las tareas y por último el comportamiento en el contexto.

De la misma manera vemos que en la dimensión rendimiento en las tareas se tiene un coeficiente del 0.705 lo cual demuestra que en la municipalidad los trabajadores tienen una eficiencia moderada para desarrollar las actividades que se le designa para mejoría de la empresa; de igual manera en la segunda variable comportamiento contraproducente se muestra un coeficiente de 0.805 que es mayor puntuación que tiene entre todas las variables de desempeño laboral lo que muestra que los trabajadores dependen mucho de esta variable para realizar un mejor desempeño en su trabajo, lo cual demuestra que los trabajadores tienen la capacidad de tomar las decisiones más apropiadas que se necesita para solucionar los problemas que en la municipalidad se presenta, de esa manera se tenga la finalidad de mejorar los ingresos de dicha municipalidad; por último tenemos a la variable de rendimiento en el contexto el cual tiene un coeficiente de 0.270 el cual muestra el porcentaje más bajo en las variables de desempeño laboral, por lo que se tiene que mejorar en esta variable, y eso indica que los trabajadores no tienen una planificación activa de sus labores para que esta sea óptima, y solucionar alguna dificultad rápidamente que se le presente en el momento dando una proyección rápida para el mejoramiento de dicha municipalidad.

## Recomendaciones

Dentro de un proyecto tan importante como es este tema de investigación, siempre se desea que haya una mejora continua del mismo; en lo cual se recomienda para futuros estudiantes que tengan interés en indagar acerca de este tema, que abarquen una mayor muestra para obtener resultados satisfactorios y que hagan uso de esto en su vida laboral.

## Agradecimientos

Al finalizar este trabajo de investigación, es un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con aquellas personas que hicieron posible realizarlo.

Debemos agradecer de manera especial y sincera a la Mg. Maritza por aceptarnos para realizar este artículo de investigación, de igual modo a nuestros padres y especialmente a Dios, por mantenernos con bien en todo el proceso de la duración del artículo. Finalmente, agradecer a nuestra profesora por brindarnos su apoyo y sus conocimientos que fueron de ayuda para que este trabajo saliera delante de la mejor manera posible.

## Referencias

- Abellaneda A. (2016). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Denim Color's de Huachipa, 72.
- Alvarez L. (2010). Recomendaciones para el análisis del puesto de trabajo, 123–132.
- Andrés, C. (2013). La Empresa Cubana, La Competitividad, El Perfeccionamiento Empresarial Y La Calidad. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas Y Empresariales, IV*, 2218–3639.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill / Interamericana. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Díaz, R., y Hugo, V. (2002). El Enfoque de las Competencias Laborales: Historia, Definiciones y Generación de un Modelo para las Organizaciones y las Personas. *Psykhé, 11(2)*, 207 – 214. <https://doi.org/10.7764/PSYKHE.11.2.433>
- Fernandez, M. (1995). Análisis y Descripción de puestos de trabajo. España: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <https://es.scribd.com/doc/255062289/Analisis-y-Descripcion-de-Puestos-de-Trabajo>

- Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, 109. Retrieved from [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS\\_MAGISTER\\_PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS_MAGISTER_PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- Gabini, S., y Salessi, S. (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos, *16*(1).
- Herrera, C. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región de San Martín, 112.
- Koopmans, L., Benaards, M., Hildebrandt, H., Van Buuren, S., Van der Beek, J., y De Vet, C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, *62*(1), 6-28. doi: 10.1108/17410401311285273
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., y Smutylo, T. (2001). *ORGANIZACIONES Método de autoevaluación Prólogo*.
- Marulanda, Á., Montoya, I. A., y Vélez, M. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento & Gestión.*, (36), 204–236. <https://doi.org/10.14482/pege.36.5571>
- McClelland, D. C. (1989). Estudio de la Motivación Humana.
- McClelland, D.; Bernham, D. (2003). El poder es el gran motivador, (c), 2009–2009.
- Monroy, A., y Sáez, G. (2012). Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. *Lecturas: Educación Física Y Deportes*, (164), 8. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4213508&info=resumen&idioma=SPA>
- Moreno, O. (2012). Gestión integral del sistema de comunicación en las organizaciones en perfeccionamiento empresarial, (3), 31–43. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181324071003>
- Ricardo, W.; Fernández, I. (2002). Competence model applied : experience at some Chilean companies . Aplicación del modelo de competencias : experiencias en algunas empresas Competence model applied : experience at some Chilean companies . Resumen.
- Romero, O. (1981). Motivación intrínseca, motivación de logro y valor incentivo de los estudios superiores. *Revista Saber Ula*.
- Sanchez, W. (2012). La Motivación según McClelland y el rendimiento académico en estudiantes del I ciclo de pregrado de Educación secundaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima Perú 2012”, 103.
- Sousa, V., Costa, A., y Driessnack, M. (2007). Revisión De Los Diseños De Investigación Relevantes Para La Enfermería: Parte 3: Métodos Mixtos Y Múltiples Revisão Dos Desenhos De Pesquisa Relevantes Para Enfermagem: Parte 3: Métodos Mistos E Múltiplos, *15*(5), 3–6. Retrieved from [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)