

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024

por CESARIA LUNA QUISPE

Fecha de entrega: 28-nov-2024 08:43a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2534713470

Nombre del archivo: T036_72952547_T.docx (42.99M)

Total de palabras: 11232

Total de caracteres: 64316

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



1
**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CESARIA LUNA QUISPE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

JULIACA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA


DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024

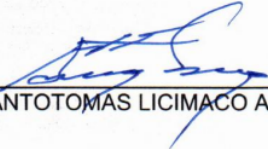
TESIS PRESENTADA POR:

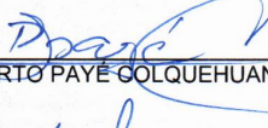
Bach. CESARIA LUNA QUISPE

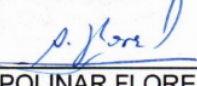
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. Sc. SANTOTOMÁS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 1110-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-12154** de fecha **04-09-2024** de **CESARIA LUNA QUISPE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **CESARIA LUNA QUISPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

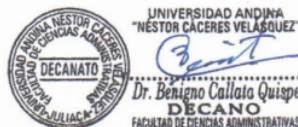
- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * Primer miembro : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * Segundo miembro : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * Asesor : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes 16 de setiembre de 2024
- * Hora : 9:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.





RESOLUCIÓN N° 261-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 11 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-7496** de fecha 28 de junio de 2024, del **Bach. CESARIA LUNA QUISPE**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. CESARIA LUNA QUISPE**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024; presentado por el (la) **Bach. CESARIA LUNA QUISPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)





RESOLUCIÓN N° 113-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 03 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-4890** de fecha 30 de abril de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. CESARIA LUNA QUISPE**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

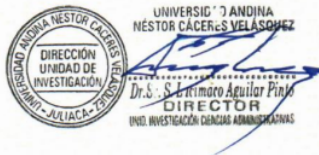
SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024**; presentado por el (la) **Bach. CESARIA LUNA QUISPE**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)

Metadatos Complementarios – UANCV



Título de la tesis	
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	CESARIA LUNA QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72952547
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-4022-0704
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. ROBERTO PA YÉ COLQUEHUANCA

Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública (5909 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Municipalidad provincial del Collao, Ilave</p> <p>Latitud: -16.0869 Longitud: -69.6386 Latitud: 160 5' 13" Sur Longitud: 690 38' 19" Oeste</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Collao Distrito: Ilave Jr. Independencia NO 210 https://www.distrito.pe/distrito-ilave.html</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	marzo 2023 – junio 2023
URL de disciplinas OCDE https://coneytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Ciencias políticas https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 Temas sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES DEL BARRIO
DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
Dr. Sc. S. L. Lemaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Cesaria Luna Quispe, identificado con DNI
Nro. 72952547 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

Administración y Gestión Pública

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico
denominada:

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024

Asesorado por: Dr. Apolinar Florez Lucana

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 23 de septiembre del 2024

FIRMA DEL ASESOR
Dr. Apolinar Florez Lucana

FIRMA
Cesaria Luna Quispe



Huella

DEDICATORIA

10

Dedico mi tesis de todo corazón a mi querida familia, ya que ellos son el catalizador de mis logros. Especialmente a mi madre, Rosa Quispe Morales por su apoyo, comprensión y motivación infinita, Agradezco a mi padre que me haya proporcionado el apoyo y la motivación necesarios para llevar a buen término esta tesis. Además, estoy en deuda con él por haberme inculcado las cualidades esenciales que definen mi identidad, como mis valores, principios, carácter, determinación y tenacidad, que me han permitido cumplir mis objetivos, a mi hermano briones Khenedy luna Quispe por apoyarme en todo momento y guiándome en cada paso de mi tesis y a mi sobrina Keyla Mayte luna P. Gracias por ser mi fuente constante de motivación e inspiración, que me impulsa a superarme continuamente y me sirve de modelo., por último en especial me dedico a mí por haber logrado dar un paso más en mi vida y lograr un objetivo planificado.

AGRADECIMIENTO

Esta tesis se realizó gracias a los esfuerzos combinados de numerosas personas que contribuyeron con sus conocimientos, experiencias, correcciones, puntos de vista, paciencia y apoyo, proporcionando compañía a lo largo de momentos difíciles y alegres. Estoy inmensamente agradecido al Dr. Apolinar Florez Lucana y al ing. Roger Ccalli Huanacuni por su inquebrantable ayuda durante todo el proceso de elaboración de mi tesis hasta su finalización con éxito. Quisiera expresar mi gratitud a mis amigos por su inquebrantable apoyo, así como por su paciencia y valiosas contribuciones a la elaboración de la tesis. Estoy inmensamente agradecido a mi padre, mi madre y mis hermanos por su inquebrantable apoyo a lo largo del arduo camino de realización de mi tesis. A pesar de la separación física, su presencia constante y su inquebrantable aliento me impulsaron hacia la consecución de mi objetivo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	3
1.2.1. Delimitación espacial	3
1.2.2. Delimitación social	3
1.2.3. Delimitación temporal	3
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema general.....	3
1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4. Justificación del estudio.....	3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	5
2.2. Objetivos específicos.....	5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFRENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	6
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
3.1.3. Antecedentes locales.....	12
3.2. Marco teórico.....	15
3.3. Marco conceptual	20

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general.....	22
-----------------------------	----

1	4.2. Hipótesis específicas	22
	4.3. Variables	22
	4.4. Operacionalización de variables	23

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	24	
5.2. Métodos aplicados a la investigación	24	
5.3. Tipo de investigación	24	
5.4. Nivel de investigación	25	
5.5. Diseño de la investigación	25	
5.6. Población y muestra	25	
5.6.1. Población	25	
5.6.2. Muestra	26	
5.7. Técnicas y/o instrumentos de investigación	26	
5.7.1. Técnicas	26	
5.7.2. Instrumentos	27	
5.8. Fiabilidad y validez del instrumento	27	
5.8.1. Confiabilidad	27	
5.8.2. Validez	28	
8	5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	29
	5.10. Contrastación de hipótesis	29

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados	30
6.2. Discusión de resultados	36
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40

Anexos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable.....	23
Tabla 2. Cantidad de trabajadores de acuerdo a las unidades orgánicas.....	25
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad.....	27
Tabla 4. Estadísticas de total de elemento.....	28
Tabla 5. Prueba estadística para el desempeño laboral.....	29
Tabla 6. Distribución de frecuencias; según niveles de desempeño laboral.....	30
Tabla 7. Distribución de frecuencias según los niveles de conducta.....	32
Tabla 8. Distribución de frecuencias según los niveles de organización.....	33
Tabla 9. Distribución de frecuencias según los niveles de trabajo en equipo.....	34
Tabla 10. Distribución de frecuencias según los niveles de calidad de trabajo.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de frecuencias; según niveles de desempeño laboral.....	31
Figura 2. Distribución de frecuencias según los niveles de conducta.....	32
Figura 3. Distribución de frecuencias según los niveles de organización.....	33
Figura 4. Distribución de frecuencias según los niveles de trabajo en equipo.....	34
Figura 5. Distribución de frecuencias según los niveles de calidad de trabajo.....	35

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo realizar una descripción integral del ¹desempeño laboral de trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Collao llave. El estudio empleó un ¹enfoque cuantitativo con un método deductivo y utilizó la investigación aplicada, diseño descriptivo y no experimental. Se utilizó una encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. La muestra estaba formada por 106 trabajadores. Para evaluar la fiabilidad se empleó Alfa de Cronbach, que dio como fiabilidad de 0,779 (77,9%), lo que indica una fuerte consistencia. Los resultados mostraron pruebas estadísticamente significativas, valor $p=0.000 < 0,05$. En relación a ³los niveles de desempeño laboral, de 106 trabajadores, el 64,2%; califican en el nivel de casi siempre; En conclusión, el desempeño laboral es significativo entre los trabajadores del Municipio Provincial de Collao llave al 2024, siendo un alto nivel de consistencia.

Palabras clave: desempeño laboral, trabajadores, municipalidad.

ABSTRAC

¹⁹ The aim of this study is to carry out a comprehensive description of the work performance of administrative workers in the provincial municipality of Collao Ilave. The study employed a quantitative approach with a deductive method and used applied research, descriptive and non-experimental design. A ² survey was used, whose instrument was the questionnaire. The sample consisted of 106 workers. Cronbach's alpha was used to assess reliability, which gave a reliability of 0.779 (77.9%), indicating a strong consistency. The results showed ⁵ statistically significant tests, $p\text{-value}=0.000 < 0.05$. In relation to job performance levels, out of 106 workers, 64.2%; rate at the level of almost always; In conclusion, job performance is significant among the workers of the Provincial Municipality of Collao Ilave to 2024, being a high level of consistency.

Keywords: work performance, workers, municipality.

INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales, el desempeño laboral tiene una inmensa importancia, ya que tiene el potencial de influir en el trabajo eficiente de servicios en el sector público y en el éxito financiero de una empresa. Las evaluaciones sirven de referencia para mejorar el rendimiento laboral en la organización examinada.

La investigación subsiguiente se organiza como sigue:

Cap. I incluye, ¹⁴ planteamiento del problema, los límites de investigación, la formulación del problema. Cap. II esboza los objetivos de la investigación, incluidos los objetivos generales y detallados. El capítulo III ofrece una visión general del marco referencial, que incluye los contextos mundial, nacional y local/regional del estudio, marcos teórico y conceptual. Cap. IV incluye la hipótesis, las variables del estudio y la operacionalización de variables. Cap. V ofrece una visión global del enfoque metodológico utilizado en el estudio. Incluye detalles sobre la metodología adoptada, las metodologías específicas utilizadas, el tipo y nivel de diseño del estudio, las características demográficas y de la muestra, los procesos e instrumento, fiabilidad y validez, y procedimiento de tratamiento de datos. En el Cap. VI se examinan y discuten a fondo los resultados, con especial atención a la presentación e interpretación de los datos. El componente final del informe contiene conclusiones, recomendaciones, ¹ referencias bibliográficas y anexos, incluida la matriz de consistencia, la matriz de datos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Un rendimiento óptimo del personal es crucial para lograr una gestión sostenible hacia la población. La medición y la evaluación de competencias, los talentos, la productividad y la motivación permiten valorar el rendimiento de los empleados y establecer así una institución estable definida por leyes válidas, lo que conduce a la prestación de servicios satisfactorios para la población.

El desempeño laboral, según la definición de Argoti (2020), describe al valor que un empleado coopera ³ a la organización de diferentes maneras en un determinado ciclo de tiempo, a el fin de lograr objetivos estipulados. En consecuencia, tanto el rendimiento como la productividad pueden cuantificarse.

El desempeño laboral de los trabajadores es producto que el trabajador refleja en todas las actividades realizadas, como señalas, Según Chiavenato (2000), comportamiento o acciones observadas por los compañeros de trabajo que son significativas para registrar los objetos de una entidad se consideran pérdidas laborales de los empleados. En concreto, afirmar que la justificación más fuerte para pertenecer a una organización es el buen esfuerzo laboral (p. 359). Es de vital interés que las empresas publica y privadas brinden capacitaciones Asus trabajadores para que se realice un buen aporte en sus tareas diarias.

En Nicaragua, Managua el estudio realizado, examina ²⁰ la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo e instructivo de la Facultad Regional de Matagalpa, UNAN - Managua 2019. Por lo tanto, podemos concluir que los resultados del análisis denotan una conexión desfavorable entre ambas variables. Como resultado, la institución deberá tener en cuenta estos resultados porque los empleados no obtienen un desempeño laboral positivo.

En el ámbito nacional peruano, son notorios en el sector público las deficiencias que existe relacionado al desempeño laboral creando ciertos disconformidad para con la sociedad, Por ende, no hay una alta producción para las empresas, en un estudio analizado individualmente al inconstante del rendimiento laboral, Gabini (2021) en relación al desempeño laboral, los empleados dijeron que a veces lo logran. Además, el 10.78 % casi siempre lo ha hecho, y un el 8.47 % siempre lo han hecho. Lo que indica que la minoría de empleados indican un buen rendimiento laboral y cumplen con el propósito de su empresa, mientras la mayoría de empleados presentan un desempeño laboral normal.

En Puno, la inconformidad en el sector público con el desempeño laboral de los trabajadores es deficiente a los usuarios de diferentes ámbitos socioeconómicos particularmente es evidente en la Municipalidad Provincial de Ilave Collao, donde el desempeño laboral es lamentable, y los directivos se sienten insatisfechos frente a esta realidad por lo tanto la insatisfacción de la población de Ilave, efectos emocionales negativos como la frustración y descontento de dicha organización, de persistir estos hechos el municipio perderá la desconfianza de los ciudadanos de la provincia de Ilave, lo que perjudica a la entidad pública a perder la confianza de todos sus clientes por la mala atención hacia ellos.

Según lo antecedido, motiva realizar el análisis de indagación que permitirá proponer a la Municipalidad provincial del Collao Ilave a realizar actividades orientadas a mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores, como también mejorar el

cumplimiento de sus tareas y que haya un mejor rendimiento, así mismo haya una mejora en la atención de todos los interesados en la provincia del Collao llave.

10

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se ha realizado en el municipio provincial del Collao llave

1.2.2. Delimitación social

Están considerados trabajadores de la municipalidad provincial del Collao llave

10

1.2.3. Delimitación temporal

Se hizo durante los meses marzo, abril y mayo, año 2024.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la conducta de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024?
- ¿Cómo es la organización de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024?
- ¿Como es el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024?
- ¿Como es la calidad de trabajo de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024?

1.4. Justificación del estudio

Justificación teórica: el estudio procura adquirir y difundir conocimientos sobre el marco teórico y conceptual de la variable objeto de estudio. Además, contribuirá al avance del conocimiento sobre el desempeño laboral, crucial para una gestión eficaz en las organizaciones municipales.

Justificación práctica. Este estudio ha de servir de modelo para otros estudios destinados a evaluar o mejorar el desempeño laboral utilizando los aspectos sugeridos.

La base práctica de este estudio reside en la aplicabilidad de las medidas empleadas, que pueden ser utilizadas por la dirección de la Municipalidad y otras instituciones para evaluar el desempeño laboral.

Justificación metodológica. Durante la fase metodológica, los instrumentos de recogida de datos se someterán a un riguroso procedimiento para garantizar su validez y fiabilidad. Además, se elaborará y administrará un instrumento especializado para evaluar el desempeño laboral. Este artículo servirá de guía exhaustiva para futuros investigadores y ofrecerá información valiosa y soluciones perspicaces para abordar la cuestión identificada en las conclusiones.

5 CAPÍTULO II OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Describir el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial del Collao Ilave 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Describir la conducta de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao Ilave 2024.
- Analizar la organización de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao Ilave 2024.
- Identificar el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao Ilave 2024.
- Describir la calidad de trabajo de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao Ilave 2024.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

Jimenes et al. (2024) El examen del desempeño de los docentes en los centros educativos de Ecuador ha sido siempre un área de preocupación importante para mejorar la eficacia de la educación. Penosamente, su labor se ve afectada por una serie de factores que la restringen y la aumentan simultáneamente. En consecuencia, es imperativo examinar los elementos inherentes y externos que inciden en su eficacia. Este análisis se inicia desde un punto de vista cualitativo y se sustenta en una investigación documental analítica, bibliografía descriptiva. El acopia de datos se realizó utilizando fuentes indexadas caso Scopus, Scielo, Science Direct, Ciencia Latina, Dialnet, así como información proporcionada por MINEDUC. Con base en la información proporcionada, se puede inferir que el Estado tiene la obligación política de responsabilizarse de todas las áreas de la educación, particularmente en relación con los docentes. A la inversa, es crucial aumentar los incentivos para los profesores que demuestren un rendimiento excepcional, utilizar las evaluaciones como medio para abordar las deficiencias profesionales y proporcionar apoyo y orientación institucionales continuos.

Borja (2022) cuyo proposito fue investigar el impacto de la capacitación en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del

Cantón Chillanes, de Bolívar, Ecuador. El estudio usó un diseño descriptivo y correlacional, de carácter no experimental y transversal. Se hizo un estudio para explorar las características de la capacitación y desempeño laboral. El estudio incluyó una población y una muestra de 65 trabajadores. Se realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario compuesto por quince (15) ítems cada uno. Se empleó la escala de Likert. Los resultados indicaron que la formación tuvo un impacto significativo del 60%, lo que la sitúa en un nivel alto en cuanto a su influencia en el rendimiento laboral. Esto concuerda con las respuestas que indican un nivel medio de influencia del 60%, lo que sugiere una asociación positiva moderada. Por tanto, la formación tiene una influencia directa y positiva, como demuestra el coeficiente de Spearman de 0,496. La dimensión de las exigencias, que se refiere a la organización y el avance de los planes, se ve influida significativamente por un alto grado de rendimiento laboral, 62% y un Rho de Spearman de 0,389. El componente de competencias, que engloba tanto las capacidades de coordinación y otros elementos internos como los materiales y recursos, tiene un nivel de influencia moderado del 68% en el rendimiento laboral. Esta influencia se caracteriza por una conexión media positiva, como indica el valor de Spearman 0,395. El componente de evaluación, que es esencial para evaluar el efecto de la formación en los empleados, tiene un impacto significativo del 54% en el rendimiento laboral, como indica un Rho de Spearman de 0,490.

Claros y Fandiño (2022) cuyo estudio se realizó para inscribirse en el programa de especialización en Gerencia y Salud en el Trabajo de la Universidad ECCI de Bogotá en el año 2022. Este estudio pretende examinar el impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los empleados de Silplas Plásticos Industriales SA. El objetivo es determinar la magnitud del estrés laboral en los empleados y cómo impacta en su desempeño y la obtención de los objetivos de la empresa. La investigación empleó un enfoque empírico-analítico cuantitativo y utilizó dos recursos principales: un cuestionario para medir los niveles de estrés de la batería de riesgos psicosociales del Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia, y los resultados de la última

evaluación de desempeño de la empresa, la cual se realizó utilizando Google Forms y consistió en evaluar 16 factores a través de preguntas cerradas. Con excepción del Gerente General, la población total estuvo conformada por 29 hombres, que representaron el 73% del total, y 11 mujeres, que constituyeron el 27% restante. El equipo de investigación estaba formado por un miembro del personal operativo, un miembro del personal administrativo y otro miembro del personal operativo. la hipótesis nula e aceptada, ya que ³ los resultados indican que no existe una correlación significativa entre las variables investigadas. Según los resultados, los empleados no experimentan estrés en el desempeño de sus funciones. No obstante, es imperativo validar este descubrimiento mediante investigaciones adicionales sobre las variables investigadas.

La presente investigación tiene una relación en cuanto a la investigación realizada pro que analizamos el desempeño laboral.

Endara (2022) en su investigación examinó la relación entre los patrones de personalidad clínica y la escasez de mano de obra entre los empleados de GELCO International Planta Ambato. Para registrar estos objetos utilizamos una base de datos cuantitativa con un corte transversal exploratorio y descriptivo. La población declarada está compuesta por empleados de la empresa, los cuales se dividen en grupos: compañeros de trabajo de la empresa y sujetos de investigación en el primer reactivo, No se detectaron indicadores significativos, excepcionales o anormales; el personal obtuvo puntuaciones más altas en la escala Evitativa y puntuaciones más bajas en la escala Compulsiva; y en la evaluación del rendimiento, el personal obtuvo una calificación global de muy excelente. Existen ciertas limitaciones en la investigación que deben reconocerse. Una limitación es el uso de una escala de sinceridad, que puede estar influida por el entorno laboral y nuestro deseo de causar una buena impresión a nuestros superiores. Otra limitación es la duración limitada de la recogida de datos. Estas limitaciones deberían tenerse en cuenta en futuros estudios. En conclusión, estos dos factores no están relacionados entre sí.

Dicha investigación tiene relación con el desempeño laboral.

Sánchez (2021) su ¹ objetivo fue evaluar el impacto de la ética profesional en el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Provincia de Bolívar en Ecuador año 2021. La metodología empleada en este ² estudio fue una combinación de investigación aplicada, descriptiva, correlacional y no experimental. El estudio incluyó una población de 80 servidores. La muestra estuvo constituida por 67 colaboradores de las áreas de atención al público y administrativa, los cuales fueron seleccionados de acuerdo a criterios específicos. Estos individuos fueron encuestados mediante un cuestionario que incluía preguntas en escala Likert. ² Existe una fuerte relación positiva entre la ética profesional y rendimiento laboral, con un análisis de correlación de 0,925, es decir, 92,5%. Esta correlación fue estadísticamente significativa al nivel 0,01, lo que indica una asociación directa entre las dos variables. El estudio confirma que la premisa general está corroborada: La ética profesional tiene un impacto importante ² en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Provincia de Bolívar, Ecuador, 2021.

Bravo (2021) Los investigadores se propusieron ³⁴ examinar la conexión entre la motivación intrínseca y el rendimiento en el trabajo en la Comisaría de Bolívar de Ecuador. Encontrar la relación entre variables fue el objetivo de esta investigación correlacional no experimental. Cuarenta empleados, representativos del conjunto de la plantilla, fueron los sujetos del estudio. Los datos se procesaron y analizaron con el programa SPSS versión 25, que incluye estadísticas descriptivas e inferenciales. Para ³ la estadística descriptiva, se utilizaron tablas de contingencia; para la estadística inferencial, se utilizó la prueba de correlación Tau b de Kendall. Por lo tanto, en el año 2021, ¹ en la comisaría del Cantón Bolívar en Ecuador, ¹ existe una correlación fuerte y significativa ($p < 0,05$) entre la motivación y el desempeño laboral. La asociación entre rendimiento laboral, seguridad y reconocimiento es moderada pero estadísticamente significativa ($p < 0,05$). Por el contrario, ¹ la atención a las demandas fisiológicas, la autorrealización y el rendimiento laboral se correlacionan de forma débil pero estadísticamente significativa ($p < 0,05$). Existe una asociación directa entre la motivación del personal de las comisarías del Cantón Bolívar y su desempeño laboral. Un aumento

en la motivación se correlaciona con un aumento en el rendimiento laboral, mientras que una disminución en la motivación se corresponde con una pérdida en el rendimiento laboral.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Marín y Delgado (2020) En la investigación que realizaron, el objetivo del estudio fue conocer los atributos ² del desempeño laboral con el propósito de mejorar la gestión municipal en el año 2020. El estudio empleó un diseño de revisión sistemática cualitativa y realizó un análisis de 10 artículos científicos relativos a la variable estudiada. Los resultados reveló que se clasificaban como estudios descriptivos en cuanto a su tipo y diseño. Los artículos se centran en la mejora de competencias y habilidades del personal municipal a través de la formación, el aprovechamiento de la tecnología y la asignación del 20% de los esfuerzos a técnicas alineadas con los objetivos. El rendimiento laboral también influye en la sostenibilidad de la vida durante una crisis económica, ya que requiere determinadas condiciones de trabajo y se ve influido por las políticas, las condiciones y las consecuencias públicas. Existe una clara necesidad de ² un sistema de evaluación del desempeño en los municipios que se base en la competencia, el compromiso y la ética legal. Este sistema debe estar conectado con todos los aspectos del Estado para garantizar su correcto funcionamiento.

² Marrufo y Pacherras (2020) los investigadores tuvieron el objetivo de determinar el grado de desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. El estudio empleó un enfoque no experimental, diseño descriptivo proposicional. Se incluyeron en la muestra 105 trabajadores contratados y se empleó un cuestionario para recolectar datos. La variable rendimiento laboral se evaluó a partir de las percepciones del funcionario y del colaborador. Los resultados indican que el 77,8% (7) y el 78,1% (82) de los casos fueron calificados de "regulares", seguidos por el 11,1% (1) y el 17,1% (18) calificados de "deficientes", y el 11,1% (1) y el 4,8% (5) calificados de "eficientes". Se concluye que los colaboradores nombrados demuestran sistemáticamente un desempeño laboral subóptimo, indicando falta de

eficiencia en el cumplimiento de sus funciones. Los directivos de la Municipalidad deberían indagar estrategias para motivar al trabajador y así optimizar el rendimiento laboral.

Custodio (2022) tiene como objetivo establecer la correlación entre la satisfacción laboral y la escasez de empleo en los empleados públicos del distrito de Lambayeque, Lambayeque, Perú. Emplea un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño transversal y excluyendo cualquier elemento experimental. La encuesta abarcó a un total de 350 empleados públicos del distrito de Lambayeque, de los cuales 76 actuaron como representantes. El método de encuesta empleado fue validado por cuatro profesionales y alcanzó un nivel de confianza de 0,835, medido por el alfa de Cronbach. Los resultados revelan que el 13,7% de los empleados experimentó un bajo grado de satisfacción laboral, mientras que el 67,1% reportó un nivel normal y el 19,1% un nivel alto. En cuanto a la variable segmento, el 16,6% de los empleados encuentra un nivel moderado de escasez de mano de obra, mientras que el 83,4% sufre un nivel alto de escasez de mano de obra. Se observó una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento operativo ($\rho=0,350$, $p=0,000$). Así pues, se confirma la hipótesis.

Litano (2023) El objetivo principal del estudio fue establecer la asociación entre el desempeño laboral de los empleados y la calidad del servicio en una municipalidad regional situada en el norte del Perú en el año 2022. El estudio empleó una metodología cuantitativa y operó a nivel descriptivo-correlacional. El estudio empleó un diseño no experimental y transversal. La población encuestada fue 1200 personas y el tamaño muestral estimado fue de 89 usuarios. El método de recogida de datos empleado fue una encuesta, con un cuestionario de escala Likert como instrumento principal. La validez del instrumento se evaluó mediante la opinión de expertos, mientras que la fiabilidad de ambas encuestas se midió mediante el alfa de Cronbach igual a 0,826. El umbral de significación estadística fue de 0,921. El análisis de los datos arrojó un nivel de significación de 0,921, lo que sugiere un sólido vínculo positivo con un valor de

correlación que oscila entre 0,7 y 1. La asociación se estableció con el estadístico Rho de Spearman, que arroja pruebas sólidas de una relación sustancial entre las variables de interés y el predictor.

Santillán (2021) ² El objetivo principal de su investigación fue evaluar la valoración del desempeño laboral en los trabajadores del Municipio Provincial de Moyobamba, San Martín. Empleó un diseño descriptivo ⁶ no experimental. Para evaluar la percepción del desempeño laboral en un grupo de 60 trabajadores, los investigadores utilizaron una herramienta específica denominada instrumento de Desempeño Laboral Individual (DTI). Este instrumento, desarrollado por Widyastuti y Hidayat, engloba diversas características que se utilizan para evaluar el rendimiento laboral. El estudio se centró ³ en el desempeño de la tarea, los comportamientos contraproducentes y el rendimiento en el contexto. Se utilizaron estadísticas básicas para analizar e interpretar los resultados. Se observó que el rendimiento laboral como sus aspectos se encontraban ⁶ en un nivel razonable. Esto sugiere que los trabajadores consideran necesaria una actividad planificada que les permita tener un conocimiento previo de los ciudadanos. Además, los trabajadores experimentan una sensación de rendimiento y dedicación hacia su empleo.

3.1.3. Antecedentes locales

Ccama y Ramos ³ (2021), El objetivo del estudio fue determinar la correlación entre la cultura empresarial y el rendimiento laboral de los trabajadores de CECOMSAP Ltda. ³⁰ La organización investigada se especializa en la prestación de servicios de ahorro y crédito al público en general. La investigación realizada en esta empresa fue aplicable y utilizó un método cuantitativo. fue ²⁷ no experimental y transversal, con un nivel descriptivo-correlacional. La población estuvo constituida por la plantilla de la empresa, concretamente 50 colaboradores que fueron encuestados. Se utilizaron dos ítems de cuestionario, empleando la escala Likert para la medición. El análisis estadístico se realizó mediante el programa SPSS, que reveló una correlación significativa entre las dos variables. ¹ El coeficiente de correlación de Spearman de $p=0,649$ indica una gran

asociación entre estas variables. Se presentaron varias ideas para mejorar la marca de la empresa y potenciar el crecimiento del empleo, permitiéndole ser más competitiva frente a otras empresas financieras.

Parisaca (2019). Cuyo objetivo fue relacionar el Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo del Municipio Provincial de San Román 2019, El consenso general es que los empleados tranquilos son más productivos en lugares de trabajo con condiciones climáticas positivas. El estudio tuvo un diseño transversal y es de naturaleza descriptiva. Uso el Rho de Spearman y una muestra no probabilística de 130 elementos, representado al 100% de la población. En el estudio empleó el método hipotético deductivo, que es equivalente al método cuantitativo. Con base en un valor inferior a 0.05, finiquita que existe correlación positiva de 0.426 entre clima organizacional y escasez de mano de obra.

Pacori et al. (2021) El objetivo del estudio era establecer la correlación entre el rendimiento laboral y la calidad del servicio en municipios provinciales. Empleó un diseño relacional, utilizando dos muestras no probabilísticas. El cuestionario IWTO, compuesto por 18 ítems con un coeficiente de fiabilidad (α) de 0,801, fue administrado a los trabajadores de San Román, Puno y Azángaro para evaluar su desempeño laboral. Adicionalmente, se utilizó la escala SERVQUAL, compuesta por 22 ítems con un coeficiente de fiabilidad (α) de 0,898, para recoger la opinión de los usuarios de las tres municipalidades provinciales sobre su percepción de la calidad del servicio. Los datos revelan que el desempeño laboral de los trabajadores de los tres municipios provinciales es el siguiente: San Román con un índice de 78,4%, Puno con un índice de 55,2% y Azángaro con un índice de 63,8%. Según las mediciones, los empleados del PM de Puno tuvieron un rendimiento excepcional tanto en el desempeño de tareas (con una media de 18,55) como en el desempeño en contexto (con una media de 27,00). Sin embargo, el MP de San Román tuvo un promedio relativamente alto en comportamiento laboral contraproducente (17.41). El nivel de calidad del servicio evaluado por los usuarios y usuarias del PM San Román es moderado (80,3%), así como en el PM

Azángaro (56,0%), mientras que los usuarios y usuarias del PM Puno califican la calidad del servicio como sobresaliente (68,8%). La característica que presenta las puntuaciones medias más altas entre los usuarios del PM de Puno es la fiabilidad (16,33) y la capacidad de respuesta (15,27). Por el contrario, la dimensión con menor puntuación media es la empatía (11,42) en el PM de San Román, y la seguridad (9,01) en el PM de Azángaro. El análisis indica una relación clara y positiva entre el desempeño laboral y la calidad del servicio.

Adco (2022) en su tesis e objetivo fue evaluar la correlación entre la motivación y el desempeño laboral del personal empleado en las municipalidades provinciales de la Región Puno durante 2021-2022. El estudio empleó una metodología correlacional, enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y un método hipotético-deductivo. Se empleó la encuesta como estrategia, sirviendo el cuestionario como instrumento primario. El procedimiento de adquisición de datos se basó en bases de datos bibliográficas, fuentes textuales, revistas científicas y estudios relacionados con el tema tratado. Tuvo como objetivo examinar la correlación entre la motivación intrínseca y extrínseca y el desempeño laboral, en el personal administrativo de las municipalidades provinciales, región Puno. Los resultados indican una relación clara y directa entre la motivación y el desempeño laboral.

Zela (2021) El objetivo del estudio era determinar la relación entre el rendimiento laboral y la calidad del servicio en tres municipios provinciales. El estudio utilizó un diseño relacional, empleando dos muestras no probabilísticas. El cuestionario IWTQ, compuesto por 18 ítems y con un coeficiente de fiabilidad de $\alpha=0,801$, fue distribuido a los empleados de las municipalidades provinciales de San Román, Puno y Azángaro para evaluar su desempeño laboral. Además, se encuestó a las personas residentes en las tres municipalidades utilizando la escala SERVQUAL. Esta escala evalúa la percepción de la calidad del servicio y consta de 22 ítems, con un coeficiente de fiabilidad de $\alpha=0,898$. Los resultados indican que los muestran niveles uniformes de desempeño laboral, siendo San Román con 78,4%, Puno con 55,2% y Azángaro con

63,8%. El personal de la MP de Puno demostró un desempeño excepcional en la tarea (18,55) y en el contexto (27,00) según sus mediciones. Sin embargo, el MP de San Román mostró un promedio relativamente alto en comportamiento laboral contraproducente (17,41). El nivel de calidad de servicio evaluado por los usuarios de la P.M. San Román es moderado (80,3%), equivalente al nivel en la P.M. Azángaro (56,0%). Sin embargo, los consumidores del PM Puno perciben la calidad del servicio como satisfactoria, con una valoración del 68,8%. Entre los usuarios del PM Puno, las dimensiones con mayor media son la fiabilidad (16,33) y la capacidad de respuesta (15,27). En el PM San Román, la puntuación media más baja se registra para la empatía, con un valor de 11,42. En el PM Azángaro, la puntuación media más baja se observa en seguridad, con un valor de 9,01. El estudio revela una correlación positiva estadísticamente significativa ($p < 0,05$) entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en las tres organizaciones públicas.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Desempeño Laboral

Es el grado en que un empleado completa con éxito el trabajo que se le asigna. Esta afirmación sugiere que el individuo no sólo posee las cualificaciones necesarias para su función, sino que también demuestra su competencia a través de los resultados que ha obtenido. (Rodríguez, 2005, p. 322)

Ibáñez (2011) conseguir un desempeño laboral óptimo, es crucial que los participantes cumplan diligentemente con las funciones o tareas asignadas, se adhieran a los procesos establecidos, cumplan con las regulaciones de la empresa y alcancen los objetivos especificados.

Como afirma Chiavenato (2009, p. 258), el éxito de una entidad dependerá de una mezcla de diversos componentes cruciales, y la ausencia de personas hace que las empresas sean ineficaces. La energía que las impulsa es crucial, pero es esencial que este talento humano esté motivado, posea competencias y colabore eficazmente en equipo.

Pastor (2018) desempeño laboral es la conducta visible de los colaboradores para logro de metas de una organización, La autoevaluación puede basarse en los resultados y las competencias, que son cruciales para mejorar los logros de la organización (p. 45).

Reyes y Cabrerizo (2014) El desempeño laboral se define como conducta y actividades observables de los empleados que son cruciales para alcanzar los objetivos institucionales. Se dice que el rendimiento laboral de un empleado se ve afectado por sus expectativas en el lugar de trabajo, entonces sus motivos en el trabajo y sus actitudes producen resultados positivos o negativos para el negocio. Por lo tanto, el desempeño laboral de un colaborador. (p.156).

3.2.2. Características y Modelos del desempeño Laboral

Dentro del desempeño laboral también encontraremos posteriormente características señalando que "Las características de rendimiento laboral corresponden a los conocimientos, habilidades, capacidades, iniciativa, trabajo en equipo y máximo desempeño que se espera que un individuo aplique a lo largo de su carrera" (Furnham, 2000, p. 35).

Por lo tanto, nos hace mención de distintas características del desempeño laboral como son los conocimiento, habilidades y capacidades.

a) Conocimientos

El conocimiento nos dice que es difícil de expresar explícitamente y esencia para practicas así nos da conocer el siguiente autor.

Polanyi (1966) afirma que, El conocimiento se refiere al nivel de experiencia profesional o técnica adquirida en campos relacionados con el propio campo de trabajo. Es un tipo de conocimiento personal y subjetivo que es difícil de expresar explícitamente y es esencial para las actividades prácticas y la comprensión profunda de una disciplina (p. 42 - 48).

Concluimos diciendo que el en conocimiento hace mención a toda experiencia profesional adquiridas por el personal en toda su trayectoria profesional.

b) Habilidades

Como en aquí podemos mencionar a otro autor que nos da una definición más clara sobre las habilidades.

Goleman (1995) nos afirma que, Las habilidades emocionales son esenciales para el éxito tanto nuestra vida personal y profesional, ya que son elementos esenciales de la agudeza emocional por lo tanto Son capacidad de gestionar eficazmente los propios sentimientos y los de los demás se considera una capacidad.

En consecuencia, podemos decir que las habilidades son todas las emociones esenciales para un mejor éxito de una vida personal.

c) Capacidades

Gardner (1983) afirma que, cada individuo posee la capacidad de sobresalir en diversas áreas de la vida, ya sean habilidades lógicas, lingüísticas, espaciales, musicales, físicas, interpersonales o intrapersonales por lo tanto habilidades humanas y cómo pueden manifestarse en una variedad de áreas de talento y habilidad, en lugar de ver las habilidades desde una perspectiva unificada y estandarizada (p.15).

En tanto podemos concluir diciendo que las capacidades son todas las habilidades que un colaborador posee.

d) Trabajo en equipo

“Consiste en comprender y utilizar las habilidades únicas de cada miembro y asignar tareas estratégicamente para lograr un desempeño colaborativo eficaz” (Belbin, 1981, p. 30 – 35).

Por lo tanto, podemos decir que el trabajo en equipo son esas habilidades únicas de cada miembro de la empresa.

e) Iniciativa

“La iniciativa tiene que ver con el deseo de liderar y tomar medidas proactivas para impactar el mundo” (Godin, 2008, p. 28-30). Entonces la iniciativa son medidas para tomar decisiones proactivas.

3.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral

Citamos a dos autores

Milkovick y Boudreau (1994) hace mención:

Las dimensiones del desempeño laboral en donde nos indica que son que son ligados a características de cada persona en los cuales se puede mencionar lo siguiente; conducta, organización, trabajo en equipo y la calidad de trabajo (p. 24).

a) Conducta

En cuanto a la definición de la conducta tenemos varios autores que nos hablan en tanto podemos mencionar a algunos:

"Conducta corresponde al organismo que hace o dice, incluye tanto sus actividades internas y externas, en sus propios términos. Si bien moverse es un comportamiento, hablar, pensar o moverse también es un comportamiento" (Watson, 1924, p.65).

Ante todo, esto también podemos decir que la conducta nos dice que son comportamiento.

"La conducta se refiere al conjunto de acciones realizadas por los organismos fuera de sí mismos, con el propósito de alterar sus propios estados o sus circunstancias en relación con esos estados" (Piaget, 1977, p.7).

También puede describirse como el conjunto de comportamientos que los organismos llevan a cabo sobre todo el entorno externo.

b) Organización

En la dimensión de organización nos dan una definición de en donde dice lo siguiente:

Según la definición clásica de Barnard (1959), "Una organización es una disposición estructurada de acciones o influencias deliberadas y sincronizadas en las que participan uno o varios individuos". (P. 534).

Podemos decir que la constitución es un técnico activo o fortalezas conscientes coordinadas entre dos o más personas.

Tipos de Organización Formal e Informal

La organización formal: se basa en la distribución equitativa del trabajo, de acuerdo con criterios determinados por los encargados del transcurso de toma de decisiones. organización prevista, que cuenta con el visto bueno de la dirección y se difunde a todos a través de diversos documentos organizativos, como descripciones de puestos, organigramas, normas y procedimientos.

La organización informal: es un grupo de personas que trabajan en una organización formal y que se forman de manera espontánea o natural debido a los vínculos que mantienen entre sí como ocupantes de cargos.

La constitución informal incluye todo lo que no está planificado, pero que surgen espontáneamente, lo que permite a la organización informal realizar actividades innovadoras.

c) Trabajo En Equipo

Aquí nos da una definición estos otros grandes autores en lo que es el trabajo en equipo.

Gutiérrez (2010) define como un grupo de individuos laboran juntos e interactúan para lograr objetivos comunes, basándose en la complementariedad de un objetivo a través del intercambio de prácticas, conocimientos y habilidades entre sus miembros (p. 230).

Así, el trabajo en equipo se define como ² un grupo de individuos que laboran en conjunto para lograr un mismo objetivo.

Por lo tanto, nos dice otro autor; "número reducido de personas con habilidades complementarias, envueltas en un proyecto, objetivo común y compartiendo responsabilidades entre sí" (Smith, 2004, p. 345).

Cuando se trata de trabajo en equipo, se trata de un grupo reducido de personas capaces de trabajar juntas, comprometidas y responsables.

d) Calidad De Trabajo

Drucker (1954) nos afirma que, La calidad del trabajo está ligada a la eficiencia y a la adecuada ejecución de las tareas, su enfoque está en la dirección eficiente de los bienes, la toma de decisiones conscientes y la adaptación constante para lograr los objetivos de la organización (p. 123 – 125)

Concluimos afirmando que la calidad de trabajo se basa en la adecuada ejecución de las tareas.

3.3. Marco conceptual

Desempeño:

El rendimiento se refiere al comportamiento y las acciones reales de los individuos tanto en sus capacidades profesionales y técnicas como en sus relaciones interpersonales. Abarca las destrezas, habilidades que es crucial para identificar y resolver problemas en un área de trabajo específica.

Empresa

Es una organización formada por personas, dinero y materias primas, con el objetivo específico de alcanzar determinadas metas. Para ello, son esenciales la planificación, la administración y la mano de obra adecuada. Las empresas pueden establecerse en cualquier actividad económica y operar bajo varios tipos de negocio.

Líder

Etling (2005) Un líder puede describirse como alguien que tiene la capacidad de ejercer influencia sobre los demás. Suelen distinguirse por su intelecto, capacidad de influencia, talante emprendedor y habilidad para convencer a los demás.

Motivación

Se refiere al establecimiento de una atmósfera propicia tanto dentro de la empresa como del municipio, que sirva para inspirar y dar energía a los empleados.

Organización

Chiavenato (2000) La organización es la coordinación estructurada de actividades realizadas por individuos que trabajan juntos para permitir interacciones planificadas con el entorno circundante.

Personalidad

Millon (1998) La personalidad es una combinación compleja de características psicológicas profundamente arraigadas, muchas de las cuales están ocultas en la mente inconsciente y pueden ser difíciles de cambiar. Estas características aparecen de forma natural en diferentes áreas de la actuación de un individuo.

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

¹ El desempeño laboral de los trabajadores administrativos es significativo en la municipalidad provincial del Collao Ilave 2024.

4.2. Hipótesis específicas

Al ser de alcance descriptivo, no corresponde mencionar hipótesis alguna (Hernández et al., 2014).

4.3. Variables

Variable única: desempeño laboral

Chiavenato (2000) define el rendimiento en el trabajo ¹⁴ como las actividades o comportamientos observables de los trabajadores que son pertinentes para alcanzar los objetivos de la organización.

Dimensiones

- Conducta
- Organización
- Trabajo en equipo
- Calidad de trabajo

5 4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO DE VALORACIÓN
Desempeño laboral Chiavenato (2000) son los actos o comportamientos de los empleados que son fundamentales para que se cumplan los objetivos de la organización.	1. Conducta	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento. - Competencias. - Dedicación - Tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
	2. Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de producción. - Interacción. - Capacidad de participación. 	
	3. Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivo. - Compromiso. - Ambiente laboral. 	
	4. Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los obreros. - Variedad de habilidades 	

Nota. ilustra la aplicación de la **variable de estudio**

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Se aplicó el enfoque cuantitativo. Sampieri (2014) hace referencia a un método de investigación que implica el uso de datos numéricos y análisis estadísticos para estudiar y comprender fenómenos". (p.4)

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Se uso del método deductivo. Hernández et al. (2010) El proceso de recopilación de datos se utiliza para investigar científicamente hipótesis. Estas hipótesis se desarrollan a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos con el fin de identificar patrones de comportamiento y evaluar conceptos (p. 4).

5.3. Tipo de investigación

De tipo aplicada por así lo menciona el siguiente autor: Según Carrasco (2007), la investigación aplicada se refiere a la identificación de situaciones prácticas específicas que pueden ser utilizadas con prontitud. El propósito de este tipo de estudio es actuar, transformar, realizar cambios o generar respuestas para los fenómenos del mundo real con los que nos encontramos (p. 43).

¿Por qué es importante reunir información esencial para desarrollar soluciones innovadoras a situaciones difíciles?

5.4. Nivel de investigación

Al siguiente trabajo de investigación corresponde el nivel descriptivo por ende solo se trabaja con una sola variable.

Sampieri (2014) "afirma que el único objetivo de las encuestas es medir o recabar información sobre determinados conceptos o variables, sin indicar su relación entre sí" (p. 92).

5.5. Diseño de la investigación

Es no experimental por así lo menciona:

Sampieri (2014) Estos estudios incluyen no manipular deliberadamente las variables autónomas para observar su impacto en otras variables, nuestro enfoque consiste en observar los acontecimientos en su entorno natural para analizarlos. (p. 152).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Está conformada por 148 trabajadores administrativos del municipio provincial del Collao llave año 2024. Esto significa que la población corresponde al total del universo en estudio, siendo una población finita.

"Abarca todos los elementos tangibles dentro del área de investigación que poseen atributos significativos." (Carrasco, 2005, p. 236).

Tabla 2

Cantidad de trabajadores

Unidad	Colaboradores
Órganos de gobierno	5
Órganos de dirección	6
Órganos de control	4
Órganos de defensa	5
Órganos de apoyo de gobierno	13
Órganos de asesoramiento	10
Órganos de apoyo	15
Órganos de línea	90
TOTAL	148

Nota. CAP 2024

5.6.2. Muestra

Estudio de Carrasco (2005), Una muestra representativa es un subconjunto de la población que posee características y atributos idénticos a los de toda la población. Para mantener la objetividad, el proceso de selección debe incluir enfoques adecuados (p. 237).

Se utilizará un muestreo probabilístico por aproximación aleatoria.

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

En Donde:

Z = nivel de confianza a aplicar será al 95%, ($\sigma=1.96$)

E = 5%

p = 60%

q = 40%

N = 148

n = ?

$$n = \frac{1.962^2 * 0.6 * 0.4 * 148}{0.05^2(148 - 1) + 1.962^2 * 0.6 * 0.4}$$

$$n = 105.82$$

La muestra a utilizarse será de 106 elementos.

5.7. Técnicas y/o instrumentos de investigación

5.7.1. Técnicas

Se empleó la metodología de encuesta.

Tamayo (2008) define la investigación descriptiva como un método que permite abordar problemas describiéndolos y examinando la relación entre variables. Esto se hace a través de una recolección sistemática de información siguiendo un plan predeterminado para asegurar la exactitud de la información recopilada. La información se encuentra en la página 24.

5.7.2. Instrumentos

El cuestionario es una herramienta utilizada para recoger sistemáticamente la información necesaria para analizar la variable de interés en un determinado estudio investigación, (Casas et al., 2003. P, 31).

El cuestionario es un instrumento más usado para recopilar información de una manera más organizada

5.8. Fiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

El análisis alfa de Cronbach se realizó mediante el programa SPSS-26

Hernández et. al. (2010) La fiabilidad de un instrumento de medida se refiere al grado de coherencia en la obtención del mismo resultado cuando se realizan mediciones similares sobre el mismo tema u objeto.

La Tabla de valores que muestra la confiabilidad se describe a continuación:

- ✓ 0 = No es confiable
- ✓ 0.01 a 0.49 = Baja confiabilidad
- ✓ 0.5 a 0.70 = Moderada confiabilidad
- ✓ 0.71 a 0.89 = Fuerte confiabilidad
- ✓ 0.9 a 1.00 = Muy fuerte confiabilidad

Instrumento: Desempeño laboral.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	12

Nota. indica una fuerte fiabilidad en términos de coherencia.

Estadísticas de total de elemento

Tabla 4

Recuento total de preguntas

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿según usted los colaboradores cuentan con una buena cualidad?	39,27	50,048	,307	,775
¿considera usted que los colaboradores cuentan con distintas capacidades en ocupar cargos?	39,02	50,666	,394	,766
¿considera usted que los colaboradores cuentan con distintas capacidades en ocupar cargos?	39,21	49,804	,354	,770
¿considera usted que hay cumplimiento de los colaboradores en sus tareas?	39,59	48,415	,393	,766
¿considera usted que hay avance en las metas asignadas por la organización?	39,56	49,030	,374	,768
¿considera usted que hay interacción entres compañero de trabajo?	39,60	48,127	,430	,762
¿considera usted que hay capacidad de participación de todos los colaboradores?	39,40	46,222	,615	,743
¿Considera usted que los colaboradores dan cumplimiento al tope de tareas asignadas?	39,21	47,652	,489	,756
¿considera usted que hay compromiso de todos los colaboradores de la organización?	39,30	50,118	,298	,776
¿Considera usted que hay un buen ambiente laboral en los colaboradores?	39,40	46,222	,615	,743
¿considera usted que los colaboradores se encuentran conforme con sus puestos de trabajo?	39,21	47,652	,489	,756
¿considera usted que los colaboradores cuentan con distintas habilidades?	39,30	50,118	,298	,776

Nota. la tabla muestra el total la estadística

5.8.2. Validez

Fue validado por un un experto y el veredicto posterior.

Dr. David Gutiérrez Mayta

Castillo y Reyes (2015) La validez evaluada en el instrumento corresponde a la validez de contenido, que mide el grado en que una prueba se alinea con los objetivos del estudio y la formulación de la pregunta. Además, considera la relación entre cada pregunta y la operacionalización de diversas variables del estudio.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Para desarrollar este estudio, en primer lugar, se tomó en cuenta el lugar donde se va a aplicar el estudio y se solicitan los permisos correspondientes. En este caso, la Municipalidad del Collao fue el lugar del estudio y la aplicación del cuestionario para recoger la información requerida. En esta actividad se envió el instrumento de investigación según la muestra de investigación el cual consta de 01 cuestionario de 12 ítems, correspondiente a la variable de estudio.

5.10. Contrastación de hipótesis

Planteamiento de hipótesis

Hipótesis general

Dado que esta investigación es de carácter descriptivo, no se ajusta directamente a la hipótesis general. No obstante, la hipótesis se comprobó con la prueba de Chi-cuadrado.

Contraste de hipótesis general

Tabla 5

Tentativa estadística del desempeño laboral

	Estrés laboral
Chi-cuadrado	105,849 ^a
gl	3
Sig. asin.	,000

Nota. Ninguna de las celdas (0,0%) tiene frecuencias inferiores a 5, y la frecuencia mínima prevista para cada celda es de 26,5.

Interpretación

En tabla 5 se indica evidencia estadística robusta ($\chi^2=105,849$, p-valor = $0,000 < 0,05$). Así, dado el rechazo de la hipótesis nula, podemos inferir que el desempeño laboral tiene un impacto significativo en los trabajadores, con un grado de significación constantemente prevaleciente.

1 CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Objetivo General

Tabla 6

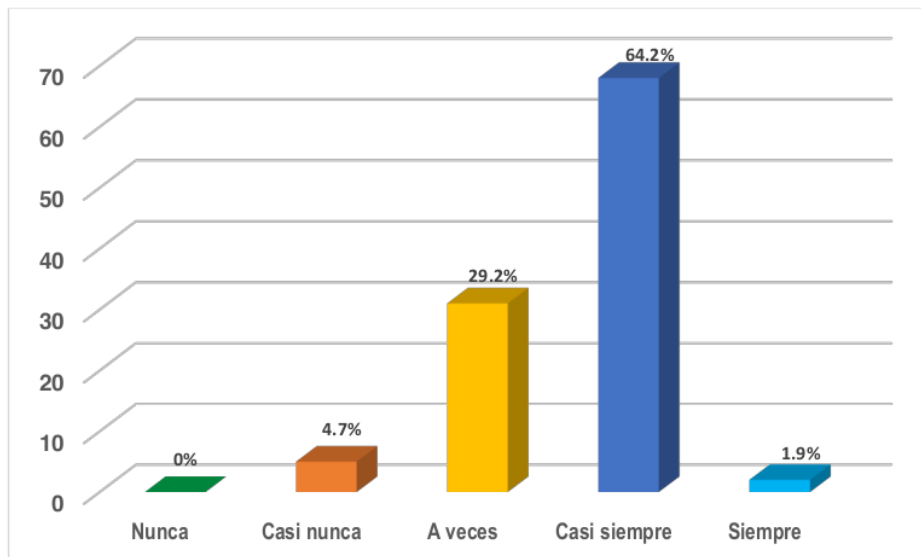
Distribución de frecuencias en función al desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi nunca	5	4.7%	4.7%
A veces	31	29.2%	34.0%
Casi siempre	68	64.2%	98.1%
Siempre	2	1.9%	100.0%
Total	106	100.0%	

Nota. muestra niveles de desempeño laboral

Figura 1

Figura de distribución de frecuencias



Nota. Muestra los resultados en porcentaje

Interpretación: De 106 trabajadores, Los datos revelan ³ que la mayoría de los trabajadores, un 64,2%, se cualifican sistemáticamente en el nivel más alto. Además, el 29,2% de los trabajadores se clasifican en el nivel intermedio, mientras que sólo un 1,9% se clasifican sistemáticamente en el nivel más bajo. Además, un pequeño porcentaje de trabajadores, el 4,7%, se cualifica en el nivel de casi nunca. Cabe destacar que no hay trabajadores que indiquen que nunca, lo que representa el 0,0%.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1: Describir la conducta de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao Ilave 2024.

Tabla 7

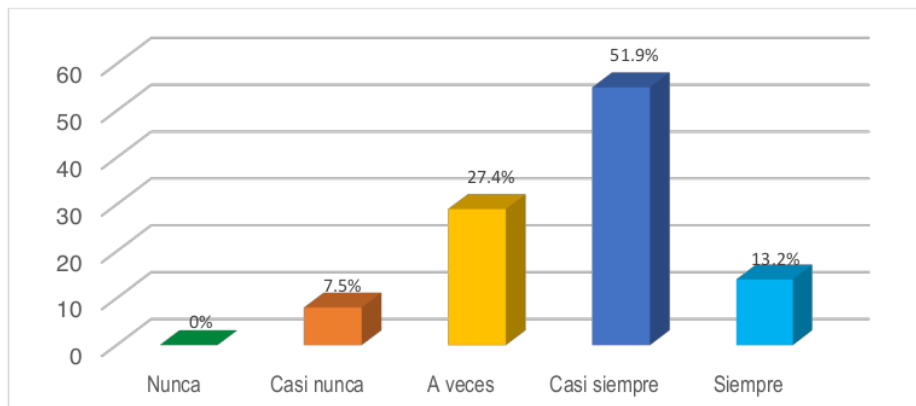
Distribución de frecuencias en función a la conducta

Nivel	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi nunca	8	7.5%	7.5%
A veces	29	27.4%	34.9%
Casi siempre	55	51.9%	86.8%
Siempre	14	13.2%	100.0%
Total	106	100.0%	

Nota. muestra niveles de conducta

Figura 2

Figura de distribución de frecuencias



Nota. Muestra los resultados en porcentaje

Interpretación: Según los niveles de conducta, de 106 trabajadores, Los datos revelan que una proporción significativa de trabajadores, el 51,9%, califica sistemáticamente el nivel como casi siempre. Otro 27,4% lo califica como a veces, mientras que un 13,2% de los trabajadores lo califica sistemáticamente como siempre. Un porcentaje menor, el 7,5%, lo califica de casi nunca. Curiosamente, ningún trabajador indica una calificación de nunca, lo que representa el 0,0%.

Objetivo específico 2: Analizar la organización de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024.

Tabla 8

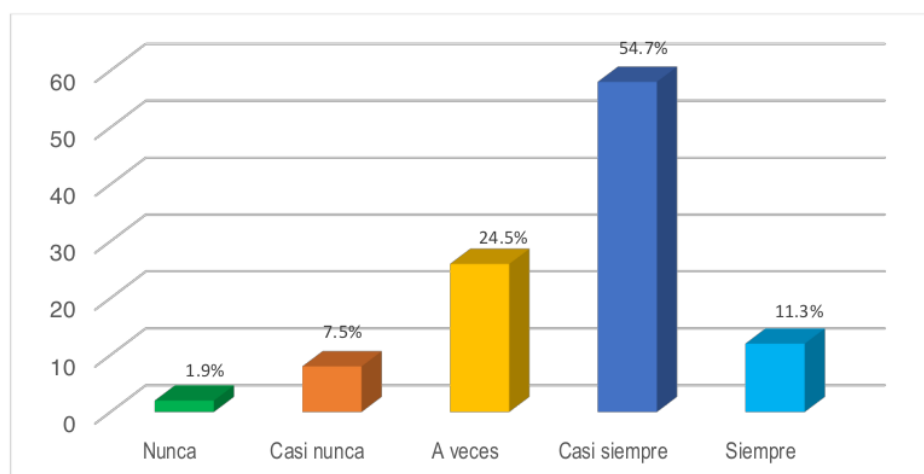
Distribución de frecuencias en función a la organización

Nivel	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1.9%	1.9%
Casi nunca	8	7.5%	9.4%
A veces	26	24.5%	34.0%
Casi siempre	58	54.7%	88.7%
Siempre	2	1.9%	1.9%
Total	106	100.0%	

Nota. muestra niveles de organización

Figura 2

Figura de distribución de frecuencias



Nota. Muestra los resultados en porcentaje

Interpretación: Según los niveles de organización, de 106 trabajadores, los datos revelan que la mayor proporción de trabajadores, un 54,7%, califica sistemáticamente el nivel como casi siempre. Además, el 24,5% de los trabajadores califican el nivel como a veces, mientras que el 11,3% lo califican como siempre. Un porcentaje menor de trabajadores, el 7,5%, califica el nivel como casi nunca, y sólo el 1,9% indica que nunca.

Objetivo específico 3: Identificar ¹⁵ el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024.

Tabla 9

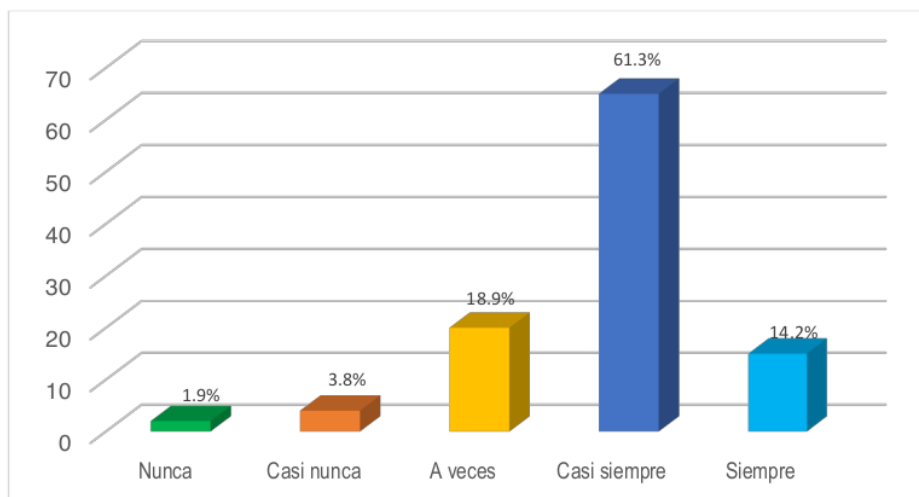
Distribución de frecuencias en función al trabajo en equipo

Nivel	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1.9%	1.9%
Casi nunca	4	3.8%	5.7%
A veces	20	18.9%	24.5%
Casi siempre	65	61.3%	85.8%
Siempre	15	14.2%	100.0%
Total	106	100.0%	

Nota. muestra niveles de trabajo en equipo

Figura 3

Figura de distribución de frecuencias



Nota. Muestra los resultados en porcentaje

Interpretación: Según los niveles de trabajo en equipo, de 106 colaboradores, Los datos revelan que la mayoría de los trabajadores, un 61,3%, califica el nivel como casi siempre. Además, el 18,9% de los trabajadores califican el nivel como a veces, mientras que el 14,2% lo califican como siempre. Un porcentaje menor, el 3,8%, califica el nivel como casi nunca, y sólo el 1,9% indica que nunca.

Objetivo específico 4: Describir la calidad de trabajo ² de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao Ilave 2024.

Tabla 10

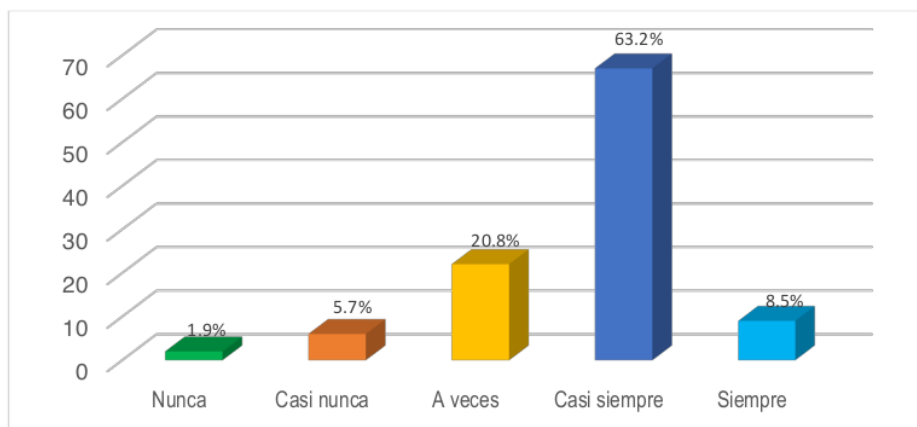
Distribución de frecuencias en función a la de calidad de trabajo

Nivel ^a	Frecuencia ^a	% ^a	Porcentaje- acumulado ^a
Nunca	2	1.9%	1.9%
Casi nunca	6	5.7%	7.5%
A veces	22	20.8%	28.3%
Casi siempre	67	63.2%	91.5%
Siempre	9	8.5%	100.0%
Total	106	100.0%	

Nota. muestra niveles de calidad de trabajo

Figura 4

Figura de distribución de frecuencias



Nota. Muestra los resultados en porcentaje

Interpretación: Según los niveles de calidad de trabajo, de 106 trabajadores encuestados, Los datos revelan que el 63,3% se califica sistemáticamente en el nivel más alto, el 20,8% lo hace a veces, el 8,5% califica siempre, además, el 5,7% califica casi nunca y el 1,9% califica en el nivel nunca.

29 6.2. Discusión de resultados

El objetivo de esta investigación fue describir el desempeño laboral de estos trabajadores y determinar la consistencia interna del instrumento utilizado. Para evaluar la confiabilidad del instrumento se empleó el Alfa de Cronbach y mediante SPSS29. El coeficiente de fiabilidad obtenido para la variable "rendimiento laboral" fue de 0,779 (77,9%). De acuerdo con los resultados, se puede concluir que el instrumento utilizado es altamente fiable. El instrumento de recogida de datos fue evaluado por dos especialistas que aportaron su valoración. Sobre el desempeño laboral, se observa que de 106 trabajadores, la mayoría (64,2%) califica sistemáticamente su rendimiento como "casi siempre". Además, el 29,2% de los trabajadores califica su rendimiento como "a veces", mientras que sólo el 1,9% lo califica como "siempre". Un pequeño porcentaje (4,7%) califica su rendimiento como "casi nunca", y no hay trabajadores que indiquen "nunca" (0,0%).

Estos resultados se compararon con los antecedentes de la investigación basada en: Zela, publicado en 2021. El objetivo del estudio era correlacionar entre el rendimiento laboral y la calidad del servicio en tres municipios de la provincia. Los resultados indican que los trabajadores de las tres municipalidades provinciales exhiben niveles uniformes de desempeño laboral, siendo San Román con 78,4%, Puno con 55,2% y Azángaro con 63,8%. Los trabajadores de MP de Puno demostraron un desempeño excepcional tanto en la tarea (18.55) como en el contexto (27.00) en base a sus respectivos aspectos. Por el contrario, los trabajadores de MP de San Román presentaron un promedio significativamente alto de comportamiento laboral improductivo, con una puntuación de 17,41. Santillán (2021) realizó una encuesta para evaluar el grado de percepción del desempeño laboral entre los empleados de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín - Perú (2021). El estudio utilizó un diseño no experimental descriptivo. Se empleó una metodología no experimental descriptiva para evaluar la percepción del desempeño laboral en un grupo de 60 trabajadores, los investigadores utilizaron una herramienta específica denominada

instrumento de Desempeño Laboral Individual (DTI). Este instrumento, desarrollado por Widyastuti y Hidayat, engloba diversas variables. El estudio se centró en el cumplimiento de ³ la tarea, los comportamientos desacertados y el desempeño en el contexto. Se emplearon estadísticas básicas para analizar los resultados obtenidos. Tanto el rendimiento en el trabajo como sus características se evaluaron a ² un nivel razonable. Esto sugiere que los colaboradores consideran necesaria actividades planificadas que les permita tener un conocimiento previo de sus tareas. Además, los trabajadores experimentan una sensación de rendimiento y dedicación hacia su empleo.

CONCLUSIONES

PRIMERA. el objetivo primordial fue realizar una descripción exhaustiva del ¹desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Collao llave en el año 2024. La mayoría de los trabajadores, que representan el 64,2%, califican en el nivel de casi siempre, generando repercusión en el desempeño laboral del trabajador. Asimismo, los resultados mostraron pruebas estadísticamente significativas según el valor de $p=0.000 < 0,05$ en relación ³a los niveles de desempeño laboral

SEGUNDA. El objetivo específico 1 tuvo como finalidad describir el comportamiento de los trabajadores administrativos de ¹la municipalidad provincial de Collao llave en el año 2024. Los hallazgos indican que ¹la mayoría de los trabajadores, 51,9%, califican en el nivel de casi siempre, generando repercusión en la conducta del trabajador.

TERCERA. El objetivo 2 fue analizar la organización ³de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Collao llave 2024. Los resultados revelaron que ⁵el 54,7% de los trabajadores califica sistemáticamente en el nivel de casi siempre, el cual incide en los aspectos organizacionales.

CUARTA. El objetivo 3 buscó evaluar el nivel de ¹⁵trabajo en equipo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Collao llave al 2024. Los resultados indican que el ¹61,3% de los trabajadores califican en el nivel de casi siempre, el cual incide en el trabajo en equipo.

QUINTA. El cuarto objetivo fue evaluar la calidad del trabajo ¹de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Collao llave en el año 2024. ³¹Los resultados muestran que el 63,3% de los trabajadores califican en el nivel de casi siempre, el cual repercute en la calidad de trabajo de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Considerando que existe un gran porcentaje en el nivel de casi siempre (64,2%); ²¹ se recomienda al gerente de recurso humanos, mejorar e incidir en la conducta del trabajador, organización, trabajo en equipo y calidad de trabajo, para mejorar ¹ el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024

SEGUNDA: al gerente de Recursos Humanos ²¹ se recomienda que los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial del Collao llave, cuenten con una buena calidad y distintas capacidades para ocupar cargos y tengan dedicación al trabajo para un mejor desempeño laboral

TERCERA: En cuanto al tema de organización se recomienda al gerente municipal hacer cumplir las tareas por parte de los colaboradores, avance en las metas asignadas por la organización mediante la interacción entres compañero de trabajo

CUARTA: a los jefes de las distintas áreas, se recomienda hacer cumplir las tareas asignadas mediante la participación de todos los colaboradores, y fomentar el compromiso de todos los colaboradores de la municipalidad provincial del Collao llave para un mejor trabajo en equipo.

QUINTA: en relación a la calidad de trabajo, se recomienda ² a los supervisores y coordinadores del área de calidad, que deben de fomentar un buen ambiente laboral en los trabajadores, y que demuestran estar conformes con sus puestos de trabajo y además fomentar distintas habilidades para desarrollar las tareas de forma eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adco, J. (2022). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la región Puno 2021 – 2022*. <https://doi.org/10.56736/2023/65>
- Argoti, E. (2020). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral*. *Ciencia & Salud*,3(11), 41-46. <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Barnard, C. I. (1959). *Las Funciones de los Elementos Dirigentes*, Instituto de Estudios Políticos, Madrid.
- Belbin, R. M. (1981). *Management Teams: Why They Succeed or Fail*. Abingdon. UK: Routledge–Taylor & Francis
- Borja, V. (2022). *Capacitación y desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, provincia de Bolívar, Ecuador, 2022*.
- Bravo, B. (2021). *Motivación y desempeño laboral en un comisariato del Cantón Bolívar, Ecuador, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70990>
- Claros, A., & Fandiño, C. (2022). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA*. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/3026>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica (Primera ed.)*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Perú: San Marcos.
- Casas, J., Repullo, J. R. y Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. *Atención Primaria*, 31(8), 527-538.
- Castillo, C. & Reyes, B. (2015). *Guía metodológica de proyectos de investigación social*. Ecuador: Universidad estatal península de Santa Elena.
- Ccama, D. & Ramos, M. (2021). *Cultura corporativa y desempeño laboral en los colaboradores del CECOMSAP Ltda. San Román - Puno, 2021*. Universidad Cesar Vallejo
- Custodio, M. (2022). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores públicos de un distrito fiscal de Lambayeque*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93102>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.

- Drucker, p. (1954). *the practice of management*. Recuperado el 22 de enero de 2023, de https://es.wikipedia.org/wiki/Jorge_Luis_Borges
- Endara, E. (2022). *Patrones clínicos de personalidad y desempeño laboral en el personal de Gelatin and Collagene Excellence International - planta Ambato. Ecuador. Ambato.* <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/7550>
- Furnham, A. (2000). *El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. Londres: Oxford.
- Gabini, S. (2021). *influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera caja Sipán – Chiclayo.* <http://purl.org/pe-repo/renati/nivel#tituloProfesional>
- Gardner, H. (1985). *The mind's new science: a history of the cognitive revolution*. New York: Basic Books
- Godin, K., Clemens, J., & Veldhuis, N. (2008). *Measuring entrepreneurship: Conceptual frameworks and empirical indicators*. *Studies in Entrepreneurship and Markets*, 7. Fraser Institute.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Vergara Editor
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: El Comercio S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Ibáñez Machicao, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa*. Lima: San Marcos.
- Jiménez, E., Jiménez V., Morales M., Cobos P., & Cajahuishca, P. (2024). *El Desempeño Docente en las Unidades Educativas Ecuatorianas*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 6890-6914. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.11099
- Litano, A. (2023). *El Desempeño Laboral de los trabajadores y la Calidad de Servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102904>.
- Marín, L., & Delgado, M. (2020). *Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Marrufo, G., & Pacherez J. (2020). *El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1574-1593. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos: Addison - Wesley Iberoamericana.

- Pacori, C. (2021). *Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú*. <http://www.pocaipecuador.com/>
- Parisaca, E. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca 2019*. Universidad Nacional del Altiplano Puno
- Pastor, A. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una empresa privada de Combustibles e Hidrocarburos, lima 2017*. [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado a partir de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf.
- Piaget, J. (1977, p.7). *teoría del desarrollo cognitivo y su aplicación educativa*. Dialnet-TeoriasDelDesarrolloCognitivoYSuAplicacionEducativ-117850.pdf
- Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*, Anchor Day, New York
- Reyes, M., & Cabrerizo, C. (2014). *La Geografía de las Industrias Culturales y Creativas en Europa*. Fundación IDEAS.
- Rodríguez, J. (2005). *Administración Moderna de Personal*. México: Thomson Editores
- Sánchez, G. (2021). *Ética profesional en el desempeño laboral de los servidores públicos de Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, Provincia de Bolívar, Ecuador 202* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67680>
- Sampieri, H. (2014) *Metodología de la Investigación (6ta, ed.)*.
- Santillán, K. (2021). *Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica. (4ta, edición)*.
- Vara H. (2010). *cómo hacer una tesis en ciencias empresariales*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de San Martín de Porres. Lima – Perú. Segunda edición.
- Watson, J. (1924, p.65). *Algunas Disputas dentro del Conductismo*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España. <https://journal.iisc.ac.in/index.php/iisc/article/viewFile/2722/2805>
- Zela, C., Calcina, S., Castillo, M., Campos, J. (2021). *Desempeño laboral y la calidad de servicio en tres municipalidades provinciales de Puno, Perú*. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.
DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2346>

Anexos

Matriz de consistencia

Tabla 11

Desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad provincial del Collao llave 2024.

1 PROBLEMA	2 OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024?</p> <p>Problemas específicos - ¿Cómo es la conducta de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024? - ¿Cómo es la organización de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024? - ¿Cómo es el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024? - ¿Cómo es la calidad de trabajo de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024?</p>	<p>Objetivo general Describir el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024.</p> <p>Objetivos específicos - Describir la conducta de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024. - Analizar la organización de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024. - Identificar el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024. - Describir la calidad de trabajo de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial del Collao llave 2024.</p>	<p>El presente de trabajo de investigación al ser de alcance descriptivo, no corresponde mencionar hipótesis alguna (Hernández et al., 2014).</p>	<p>Variable Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones 1. Conducta • Comportamiento. • Competencias. • Dedicación</p> <p>2. Organización • Tareas. • Aumento de producción. • Interacción</p> <p>3. Trabajo en equipo • Capacidad de participación. • Cumplimiento de objetivo. • Compromiso. • Calidad de trabajo</p> <p>4. Ambiente laboral. • Satisfacción de los obreros. • Variedad de habilidades</p>	<p>1 Enfoque de investigación Cuantitativo Método Deductivo Tipo de investigación Aplicada Nivel de investigación Descriptivo Diseño de investigación No experimental Población 148 trabajadores Muestra probabilística de 106 trabajadores Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario</p>

Nota. La tabla detalla la matriz de consistencia.

MATRIZ DE DATOS

BD_Cesaria.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	codigo	Numérico	8	0	Codigo	Ninguna	Ninguna	6	Centro	Escala	Entrada
2	P1C	Numérico	8	0	¿según usted l...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
3	P2C	Numérico	8	0	¿considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
4	P3C	Numérico	8	0	¿considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
5	P4O	Numérico	8	0	¿considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
6	P5O	Numérico	8	0	¿considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
7	P6O	Numérico	8	0	¿considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
8	P7TenE	Numérico	8	0	¿considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centro	Nominal	Entrada
9	P8TenE	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centro	Nominal	Entrada
10	P9TenE	Numérico	8	0	¿considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centro	Nominal	Entrada
11	P10CdeT	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centro	Nominal	Entrada
12	P11CdeT	Numérico	8	0	¿considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centro	Nominal	Entrada
13	P12CdeT	Numérico	8	0	¿considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centro	Nominal	Entrada
14	D_Con	Numérico	8	0	Conducta	Ninguna	Ninguna	6	Centro	Escala	Entrada
15	D_O	Numérico	8	0	Organización	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Escala	Entrada
16	D_TenE	Numérico	8	0	Trabajo en Equi...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Escala	Entrada
17	D_CdeT	Numérico	8	0	Calidad de Trab...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Escala	Entrada
18	V_DL	Numérico	8	0	Desempeño La...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Escala	Entrada
19	Prom_Con	Numérico	8	0	Conducta	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Ordinal	Entrada
20	Prom_O	Numérico	8	0	Organización	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Ordinal	Entrada
21	Prom_TenE	Numérico	8	0	Trabajo en Equi...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Ordinal	Entrada
22	Prom_CdeT	Numérico	8	0	Calidad de Trab...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Ordinal	Entrada
23	Prom_VDL	Numérico	8	0	Desempeño La...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Ordinal	Entrada
24											
25											

BD_Cesaria.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	codigo	P1C	P2C	P3C	P4O	P5O	P6O	P7TenE	P8TenE	P9TenE	P10CdeT	P11CdeT	P12CdeT	D_Con	D_O	D_TenE	D_CdeT	V_DL	Prom_Con	Prom_O	Prom_TenE	Prom_CdeT	Prom_VDL
1	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	13	12	13	13	51	4	4	4	4	4
2	2	3	3	4	3	3	2	3	5	5	3	5	5	10	8	13	13	44	3	3	4	4	4
3	3	2	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	11	10	11	11	43	4	3	4	4	4
4	4	4	5	4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	13	6	11	11	41	4	2	4	4	3
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	13	12	12	12	49	4	4	4	4	4
6	6	4	4	3	3	3	4	4	2	5	4	2	5	11	10	11	11	43	4	3	4	4	4
7	7	4	5	2	4	2	4	2	4	5	2	4	5	11	10	11	11	43	4	3	4	4	4
8	8	4	5	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	11	6	7	7	31	4	2	2	2	3
9	9	3	3	1	3	3	1	3	5	5	3	5	5	7	7	13	13	40	2	2	4	4	3
10	10	5	5	5	5	1	4	3	4	5	3	4	5	15	10	12	12	49	5	3	4	4	4
11	11	1	3	4	1	2	1	5	2	3	5	2	3	8	4	10	10	32	3	1	3	3	3
12	12	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	13	11	12	12	48	4	4	4	4	4
13	13	4	4	4	2	3	4	3	4	5	3	4	5	12	9	12	12	45	4	3	4	4	4
14	14	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	13	14	11	11	49	4	5	4	4	4
15	15	5	5	4	2	1	5	4	2	5	4	2	5	14	8	11	11	44	5	3	4	4	4
16	16	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	6	6	26	3	2	2	2	2
17	17	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	13	14	13	13	53	4	5	4	4	4
18	18	1	3	2	5	3	3	2	4	3	2	4	6	11	9	9	35	2	4	3	3	3	
19	19	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	7	6	5	5	23	2	2	2	2	2
20	20	4	4	2	5	5	4	5	4	3	5	4	3	10	14	12	12	48	3	5	4	4	4
21	21	2	4	5	5	5	2	4	5	4	4	5	4	11	12	13	13	49	4	4	4	4	4
22	22	5	4	4	2	3	3	4	2	5	4	2	5	13	8	11	11	43	4	3	4	4	4
23	23	3	1	4	1	1	1	1	2	1	1	2	1	8	3	4	4	19	3	1	1	1	2
24	24	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	3	4	12	11	11	11	45	4	4	4	4	4
25	25	3	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	12	11	11	11	45	4	4	4	4	4
26	26	2	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	8	8	9	9	34	3	3	3	3	3
27	27	3	2	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	9	9	11	11	48	3	3	4	4	3
28	28	5	4	2	5	2	5	5	3	2	5	3	2	11	12	10	10	43	4	4	3	3	4
29	29	5	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	2	13	10	8	8	39	4	3	3	3	3
30	30	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	13	14	12	12	51	4	5	4	4	4
31	31	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	14	11	14	14	53	5	4	5	5	4
32	32	4	5	3	3	3	4	3	2	5	3	2	5	12	10	10	10	42	4	3	3	3	4
33	33	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	8	9	8	8	33	3	3	3	3	3
34	34	3	4	2	3	5	3	2	2	4	2	2	4	9	11	8	8	36	3	4	3	3	3
35	35	4	5	4	4	2	4	5	4	3	5	4	3	13	10	12	12	47	4	3	4	4	4
36	36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	9	9	8	8	34	3	3	3	3	3

80_Cesaria.sas [ConjuntosDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

	codigo	P1C	P2C	P3C	P4O	P5O	P6O	P7TerE	P8TerE	P9TerE	P10CdeT	P11CdeT	P12CdeT	D_Conf	D_O	D_TerE	D_CdeT	V_DL	Prom_Cond	Prom_O	Prom_TerE	Prom_CdeT	Prom_VDL	
37	37	5	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	2	13	13	11	11	48	4	4	4	4	4	
38	38	5	4	3	3	1	3	3	2	1	3	2	1	12	7	6	6	31	4	2	2	2	3	
39	39	1	1	5	3	4	1	3	5	3	3	5	3	7	8	11	11	37	2	3	4	4	3	
40	40	4	5	4	2	5	2	2	4	2	2	4	2	13	9	8	8	38	4	3	3	3	3	
41	41	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	13	12	11	11	47	4	4	4	4	4	
42	42	5	4	3	5	4	3	5	5	3	5	5	3	12	12	13	13	50	4	4	4	4	4	
43	43	5	4	4	4	2	3	4	5	2	4	5	2	13	9	11	11	44	4	3	4	4	4	
44	44	2	5	4	4	2	2	4	3	5	4	3	5	11	8	12	12	43	4	3	4	4	4	
45	45	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	11	9	9	38	4	3	3	3	3	
46	46	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	13	14	13	13	53	4	5	4	4	4
47	47	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	13	13	13	13	52	4	4	4	4	4	
48	48	3	3	3	5	4	5	3	2	5	3	2	5	9	14	10	10	43	3	5	3	3	4	
49	49	5	5	5	1	5	5	4	2	4	4	2	4	15	11	10	10	46	5	4	3	3	4	
50	50	3	3	4	1	3	3	3	4	5	3	4	5	10	7	12	12	41	3	2	4	4	3	
51	51	3	2	5	3	2	4	2	5	2	5	2	5	2	10	9	9	37	3	3	3	3	3	
52	52	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	14	14	12	12	52	5	5	4	4	4	
53	53	2	2	4	1	4	2	3	1	5	3	1	5	8	7	9	9	33	3	2	3	3	3	
54	54	2	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	11	13	12	12	48	4	4	4	4	4	
55	55	5	4	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	12	11	15	15	53	4	4	5	5	4	
56	56	5	4	5	5	5	1	2	5	3	2	5	3	14	11	10	10	45	5	4	3	3	4	
57	57	2	5	4	3	3	4	2	4	5	2	4	5	11	10	11	11	43	4	3	4	4	4	
58	58	5	4	4	3	2	2	3	3	5	3	3	5	13	7	11	11	42	4	2	4	4	4	
59	59	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	12	6	12	12	42	4	2	4	4	4	
60	60	4	4	2	2	5	2	2	5	5	2	5	5	10	9	12	12	43	3	3	4	4	4	
61	61	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	13	13	14	14	54	4	4	5	5	5	
62	62	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	4	5	12	12	13	13	50	4	4	4	4	4	
63	63	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	14	12	11	11	48	5	4	4	4	4	
64	64	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	8	7	6	6	27	3	2	2	2	2	
65	65	2	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	10	12	13	13	48	3	4	4	4	4	
66	66	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	14	13	12	12	51	5	4	4	4	4	
67	67	4	4	2	4	3	3	5	1	5	5	1	5	10	10	11	11	42	3	3	4	4	4	
68	68	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	13	10	11	11	45	4	3	4	4	4	
69	69	3	4	5	2	2	5	5	5	3	5	5	3	12	9	13	13	47	4	3	4	4	4	
70	70	4	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	14	9	13	13	49	5	3	4	4	4	
71	71	4	4	3	1	5	5	4	5	4	4	5	4	11	11	13	13	48	4	4	4	4	4	
72	72	4	2	5	3	2	3	4	5	3	4	5	3	11	8	12	12	43	4	3	4	4	4	

80_Cesaria.sas [ConjuntosDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

	codigo	P1C	P2C	P3C	P4O	P5O	P6O	P7TerE	P8TerE	P9TerE	P10CdeT	P11CdeT	P12CdeT	D_Conf	D_O	D_TerE	D_CdeT	V_DL	Prom_Cond	Prom_O	Prom_TerE	Prom_CdeT	Prom_VDL
73	73	5	4	5	5	3	3	5	2	5	5	2	5	14	11	12	12	49	5	4	4	4	4
74	74	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	7	9	8	8	32	2	3	3	3	3
75	75	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	7	5	3	3	18	2	2	1	1	2
76	76	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	15	14	13	13	55	5	5	4	4	5
77	77	2	5	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2	12	8	8	8	36	4	3	3	3	3
78	78	3	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	9	13	15	15	52	3	4	5	5	4
79	79	3	5	2	5	3	1	2	2	5	2	2	5	10	9	9	9	37	3	3	3	3	3
80	80	2	5	4	2	2	5	5	4	4	5	4	4	11	9	13	13	46	4	3	4	4	4
81	81	4	4	2	4	3	3	3	4	2	3	4	2	10	10	9	9	38	3	3	3	3	3
82	82	2	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	3	9	13	12	12	46	3	4	4	4	4
83	83	5	5	5	1	1	3	5	4	5	5	4	5	15	5	14	14	48	5	2	5	5	4
84	84	2	5	4	2	5	4	2	4	5	2	4	5	11	11	11	11	44	4	4	4	4	4
85	85	1	5	3	1	3	5	4	4	1	4	4	1	9	9	9	9	36	3	3	3	3	3
86	86	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	7	7	9	9	32	2	2	3	3	3
87	87	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	12	14	13	13	52	4	5	4	4	4
88	88	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	5	4	10	9	12	12	43	3	3	4	4	4
89	89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	48	4	4	4	4	4
90	90	5	4	3	5	2	5	5	2	5	5	2	5	12	12	12	12	48	4	4	4	4	4
91	91	2	3	5	4	4	3	2	5	4	2	5	4	10	11	11	11	43	3	4	4	4	4
92	92	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	13	14	13	13	53	4	5	4	4	4
93	93	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	12	8	12	12	44	4	3	4	4	4
94	94	5	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	15	10	11	11	47	5	3	4	4	4
95	95	2	4	3	3	3	2	2	4	5	2	4	5	9	8	11	11	39	3	3	4	4	3
96	96	2	3	5	3	3	2	2	2	5	2	2	5	10	8	9	9	36	3	3	3	3	3
97	97	4	2	4	2	3	3	2	4	5	2	4	5	10	8	11	11	40	3	3	4	4	3
98	98	3	3	1	3	3	1	3	2	5	3	2	5	7	7	10	10	34	2	2	3	3	3
99	99	4	4	2	3	5	3	2	4	4	2	4	4	10	11	10	10	41	3	4	3	3	3
100	100	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	13	13	12	12	50	4	4	4	4	4
101	101	3	4	4	4	3	2	2	3	5	2	3	5	11	9	10	10	40	4	3	3	3	3
102	102	2	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	12	13	11	11	47	4	4	4	4	4
103	103	5	5	4	2	5	2	2	3	2	2	3	2	14	9	7	7	37	5	3	2	2	3
104	104	5	5	2	4	5	2	4	3	4	4	3	4	12	11	11	11	45	4	4	4	4	4
105	105	4	4	5	2	4	5	5	5	3	5	5	3	13	11	13	13	50	4	4	4	4	4
106	106	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	13	13	13	13	52	4	4	4	4	4
107																							
108																							

Vista de datos Vista de variables

Instrumento(s) de Investigación

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

El siguiente cuestionario tipo Scala de Likert está dirigido a los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial del Collao llave año 2024.

Instrucciones:

Lea detenidamente y luego marque con una equis (X) la alternativa que usted vea por conveniente

Variable: Desempeño Laboral

2 ITEMS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIÓN 1: conducta					
1. ¿según usted los colaboradores cuentan con una buena cualidad?	1	2	3	4	5
2. ¿considera usted que los colaboradores cuentan con distintas capacidades en ocupar cargos?	1	2	3	4	5
3. ¿considera usted que hay dedicación al trabajo por parte de los colaboradores?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: organización					
4. ¿considera usted que hay cumplimiento de los colaboradores en sus tareas?	1	2	3	4	5
5. ¿considera usted que hay avance en las metas asignadas por la organización?	1	2	3	4	5
6. ¿considera usted que hay interacción entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: trabajo en equipo					
7. ¿considera usted que hay capacidad de participación de todos los colaboradores?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera usted que los colaboradores dan cumplimiento al tope de tareas asignadas?	1	2	3	4	5
9. ¿considera usted que hay compromiso de todos los colaboradores de la organización?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: calidad de trabajo					
10. ¿Considera usted que hay un buen ambiente laboral en los colaboradores?	1	2	3	4	5
11. ¿considera usted que los colaboradores se encuentran conforme con sus puestos de trabajo.?	1	2	3	4	5
12. ¿considera usted que los colaboradores cuentan con distintas habilidades?	1	2	3	4	5

Gracias por su apoyo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título de la tesis: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE 2024.

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : David Gutierrez Mayta
PROFESIÓN : Economista
CARGO ACTUAL : Docente
GRADO ACADÉMICO : Doctor en administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente 2=Regular 3 = Buena 4 = Muy buena 5= Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 =

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)

Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: 05 de Mayo del 2024


Firma
DNI N° 02409816
N° Celular 950087323

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓNAUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCVFormato digital Fecha de entrega: 23-09-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos:	<u>Cesaria Luna Quispe</u>		
Dirección:	<u>Juan Pablo 2do. 210. Puno - Perú</u>		
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	<u>72952547</u>		
Teléfono:	<u>900232627</u>		
email:	<u>lunacesy1996@gmail.com</u>		
Nombres y Apellidos:	_____		
Dirección:	_____		
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	_____		
Teléfono:	_____		
email:	_____		
Facultad y/o Escuela de Posgrado:	<u>Ciencias Administrativas</u>		
Escuela Profesional o Mención:	<u>Administración y Gestión Pública</u>		
Título o Grado Académico a optar:	<u>Licenciada en Administración y Gestión Pública</u>		
Asesor:	<u>Dr. Apolinar Florez Lucana</u>		
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:			
Trabajo de Investigación <input type="checkbox"/>	Tesis <input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional <input type="checkbox"/>	Trabajo Académico <input type="checkbox"/>
Título:	<u>DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024</u>		
Palabras claves, (3 a 5 términos):	<u>desempeño laboral, trabajadores, municipalidad</u>		
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2} ?	<u>1</u>		

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909 – UNESCO)

Firma de Autor
Cesaria Luna Quispe



huella digital

23 de septiembre del 2024

Fecha

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO ILAVE, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	9%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	ciencialatina.org Fuente de Internet	1%
7	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to University of Dayton Trabajo del estudiante	<1%

9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unjpsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	er.nau.edu.ua Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

<1 %

21

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

<1 %

23

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

<1 %

24

Submitted to Aristotle University of Thessaloniki

Trabajo del estudiante

<1 %

25

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

"A pattern recognition strategy for visual grape bunch detection in vineyards",
Pontificia Universidad Católica de Chile, 2018

Publicación

<1 %

27

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

28

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

29

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

30

coonfie.com

Fuente de Internet

<1 %

31

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

32

Javier Monteagudo Mañas. "La evolución del pape de la tuba en la banda sinfónica: selección, justificación y análisis de fragmentos destacados para una propuesta de aplicación pedagógica", Universitat Politecnica de Valencia, 2022

Publicación

<1 %

33

apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.epnewman.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment
template

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias

< 10 words