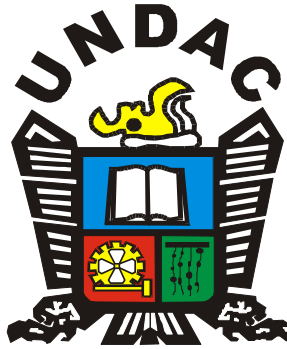


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



T E S I S

**Comportamiento individual de los servidores y su relación con
el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de
Yanacancha, 2019**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

**Autoras: Bach. Katherine Valeria ALANIA CHOMBO
 Bach. Nataly Jenifer CERVANTES GARCIA**

Asesor: Mg. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Comportamiento individual de los servidores y su relación con
el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de
Yanacancha, 2019**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEÓN
PRESIDENTE

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
MIEMBRO

Mg. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía.

Katherine Valeria

La tesis lo dedico principalmente a Dios por estar siempre conmigo y guiar mi camino.

A mi madre Alicia García Arias, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a mi madre he logrado cumplir mi sueño más grande, ser profesional; también por inculcarme el respeto la fuerza y valentía, mamá eres el pilar para poder seguir adelante.

Nataly Jenifer

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento a los alumnos, trabajadores administrativos y docentes por lograr el anhelado Licenciamiento Institucional de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión”, nuestra gratitud a todos los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, al brindarnos y compartir momentos de alegría y sobre todo sus conocimientos.

Expresamos nuestra gratitud al Ms. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ, por su orientación, dedicación para culminar con éxito nuestra investigación.

Reconocemos a nuestros jurados calificadores, por sus recomendaciones y enriquecer el trabajo de investigación.

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, al permitirnos obtener información mediante el cuestionario, la misma que sirvió para obtener los resultados de nuestra investigación.

Katherine - Nataly

RESUMEN

La investigación, presenta como objetivo general establecer de qué manera el comportamiento individual de los servidores está asociado con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019. Presenta como metodología, de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional, con un método deductivo y diseño no experimental, como muestra 92 trabajadores, Resultados: aceptamos la hipótesis alterna general que establece, el comportamiento individual de los servidores está asociado de manera significativa con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019. Llegamos a la conclusión: existe armonía en las relaciones generando seguridad, bienestar y felicidad; obran de manera conjunta para lograr los objetivos; poseen cualidades recomendables en el ejercicio de sus funciones; tienen el cuidado y la atención en el desarrollo de sus tareas; se mantienen firmes para lograr los objetivos establecidos en el Plan Operativo Institucional; consideran que es arriesgado o peligroso realizar el trabajo debido a las denuncias que existen; así mismo, nunca presentan tristeza al realizar su trabajo, es decir están preparados para hacer tareas importantes; también, regularmente se enojan con sus colegas de trabajo; y, así mismo, participan activamente en su puesto de trabajo, lo cual permite lograr los objetivos establecidos, así mismo, medianamente se analizan y procesa la información del entorno; casi siempre su trabajo es de calidad, obedece a que las funciones son desarrolladas a cabalidad; las funciones que desarrollan los servidores son buenos; los servidores son competentes permitiendo lograr los objetivos de la entidad; también se aprecia que siempre están atentos al trabajo que están realizando; no otorgan beneficios a terceros en las decisiones que toman; cumplen con sus funciones asignadas; muestran colaboración en el desempeño de sus funciones; cumplen con las normas de su trabajo, implica la existencia del respeto al orden jurídico; cuidan los recursos de la entidad; y, también, se comunican en forma efectiva.

Palabras clave: comportamiento individual, rendimiento laboral.

Katherine - Nataly

ABSTRACT

The research presents as a general objective to establish how the individual behavior of the servers is associated with work performance in the District Municipality of Yanacancha, 2019. It presents as a methodology, of a quantitative type, of a descriptive and correlational level, with a deductive method and non-experimental design, as shown by 92 workers, Results: we accept the general alternative hypothesis that it establishes, the individual behavior of the servers is significantly associated with work performance in the District Municipality of Yanacancha, 2019. We conclude: there is harmony in relationships generating security, well-being and happiness; work together to achieve objectives; they possess recommendable qualities in the exercise of their functions; they have the care and attention in the development of their tasks; they remain firm to achieve the objectives established in the Institutional Operating Plan; they consider that it is risky or dangerous to carry out the work due to the complaints that exist; likewise, they never present sadness when doing their work, that is, they are prepared to do important tasks; Also, they regularly get angry with their work colleagues; and, likewise, they actively participate in their job, which allows them to achieve the established objectives, likewise, they moderately analyze and process information from the environment; His work is almost always of quality, due to the fact that the functions are fully developed; the functions that the servers develop are good; the servers are competent allowing to achieve the objectives of the entity; It is also appreciated that they are always attentive to the work they are doing; they do not grant benefits to third parties in the decisions they make; perform their assigned duties; show collaboration in the performance of their duties; they comply with the rules of their work, implies the existence of respect for the legal order; they take care of the resources of the entity; and, also, they communicate effectively.

Keywords: individual behavior, job performance.

Katherine - Nataly

INTRODUCCIÓN

La investigación que presentamos se titula Comportamiento individual de los servidores y su relación con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019. El comportamiento es la forma de conducirse frente a estímulos tanto internos como externos, los mismos que modifican el actuar de los trabajadores y esta se ve reflejado en el rendimiento laboral. En tanto el rendimiento laboral es el resultado de un conjunto de conductas, destrezas y habilidades que permiten lograr las metas en la entidad.

Nos motiva realizar la investigación, al observar el proceder de los trabajadores que en muchos casos incumplen sus deberes, estos aspectos se ven reflejados en las quejas, reclamos, retrasos en la emisión de los informes.

Nuestra investigación ha comprendido los capítulos siguientes:

Capítulo primero, comprende la identificación y determinación del problema de la investigación, en la cual se aborda la identificación del problema, delimitación del estudio, se estable los objetivos de la investigación, también se presenta la justificación y limitaciones del estudio.

Capítulo segundo, abordamos el marco teórico, presentando los antecedentes de la investigación, las bases teóricas científicas de las variables, también definimos los términos básicos, luego formulamos la hipótesis general e identificamos las variables de estudio, seguidamente se presenta la definición operacional de las variables.

Capítulo tercero, en esta parte del estudio tratamos sobre la Metodología y Técnicas de Investigación, se plantea el tipo, método y diseño de la investigación, a continuación, establecemos la población y la muestra del estudio, seguidamente se establece las técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento de datos, finalmente presentamos el tratamiento estadístico y la orientación ética.

Capítulo cuarto, se aborda los resultados y discusión, comprende la descripción del trabajo de campo, el análisis e interpretación de los resultados mediante la presentación

de cuadros y gráficos, seguidamente la prueba de hipótesis, realizando la discusión de los resultados.

Katherine - Nataly

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.3. Formulación del problema.....	2
1.3.1. Problema general.....	2
1.3.2. Problemas específicos	3
1.4. Formulación de objetivos	3
1.4.1. Objetivo general.....	3
1.4.2. Objetivos específicos	3
1.5. Justificación de la investigación	3
1.6. Limitaciones de la investigación	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	5
2.2. Bases teóricas – científicas	8
2.2.1. Comportamiento individual.....	8
2.2.2. Rendimiento laboral	15
2.3. Definición de términos básicos.....	20
2.4. Formulación de hipótesis	21
2.4.1. Hipótesis general.....	21
2.4.2. Hipótesis específicas	21
2.5. Identificación de Variables.....	21
2.6. Definición Operacional de variables e indicadores.....	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	23
3.2. Nivel de investigación	23
3.3. Método de investigación	23
3.4. Diseño de investigación.....	23

3.5. Población y muestra.....	24
3.5.1. Población de la investigación.....	24
3.5.2. Muestra de la investigación	24
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos	25
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	25
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	25
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	26
3.9. Tratamiento estadístico	26
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	26

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	27
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	27
4.3. Prueba de hipótesis.....	57
4.4. Discusión de resultados	58

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Los diferentes supuestos sobre la naturaleza humana.....	10
Tabla 2.	Los 16 rasgos primarios	12
Tabla 3.	Tipología de Holland de la personalidad y ocupaciones congruentes	13
Tabla 4.	Se relaciona con facilidad con sus colegas.....	27
Tabla 5.	Considera que es interesante su conversación	28
Tabla 6.	Coopera con sus colegas	29
Tabla 7.	Inspira confianza y seguridad con sus acciones	30
Tabla 8.	Es responsable con sus tareas	31
Tabla 9.	Persiste para lograr los objetivos	32
Tabla 10.	Es entusiasta es su puesto de trabajo	33
Tabla 11.	Es creativo en su puesto de trabajo	34
Tabla 12.	Tiene temor al realizar su trabajo.....	35
Tabla 13.	Presenta tristeza al realizar su trabajo	36
Tabla 14.	Se disgusta con facilidad.....	37
Tabla 15.	Se enfada con facilidad	38
Tabla 16.	Se alegra con los resultados obtenidos.....	39
Tabla 17.	Participa activamente en su puesto de trabajo	40
Tabla 18.	Está comprometido con su puesto de trabajo.....	41
Tabla 19.	Planifica las funciones en su puesto de trabajo.....	42
Tabla 20.	Su trabajo es de calidad	43
Tabla 21.	Con el desarrollo de sus funciones brinda resultados óptimos.....	44
Tabla 22.	Su trabajo es eficiente.....	45
Tabla 23.	Se logra los objetivos de la entidad.....	46
Tabla 24.	Se distrae en el desempeño de sus funciones	47
Tabla 25.	Incumple las normas en el desarrollo de sus funciones	48
Tabla 26.	En los actos administrativos favorece con sus decisiones	49
Tabla 27.	Cumple con sus funciones	50
Tabla 28.	Se ausenta en su puesto de trabajo	51
Tabla 29.	Generalmente ayuda a sus colegas.....	52
Tabla 30.	Cumple con las normas de su trabajo	53
Tabla 31.	Toma iniciativa para cumplir su trabajo	54
Tabla 32.	Cuida los recursos de la entidad	55
Tabla 33.	Se comunica en forma efectiva	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Se relaciona con facilidad con sus colegas	28
Gráfico 2.	Considera que es interesante su conversación	29
Gráfico 3.	Coopera con sus colegas	30
Gráfico 4.	Inspira confianza y seguridad con sus acciones	31
Gráfico 5.	Es responsable con sus tareas	32
Gráfico 6.	Persiste para lograr los objetivos	33
Gráfico 7.	Es entusiasta es su puesto de trabajo	34
Gráfico 8.	Es creativo en su puesto de trabajo	35
Gráfico 9.	Tiene temor al realizar su trabajo.....	36
Gráfico 10.	Presenta tristeza al realizar su trabajo	37
Gráfico 11.	Se disgusta con facilidad	38
Gráfico 12.	Se enfada con facilidad	39
Gráfico 13.	Se alegra con los resultados obtenidos	40
Gráfico 14.	Participa activamente en su puesto de trabajo	41
Gráfico 15.	Está comprometido con su puesto de trabajo	42
Gráfico 16.	Planifica las funciones en su puesto de trabajo.....	43
Gráfico 17.	Su trabajo es de calidad	44
Gráfico 18.	Con el desarrollo de sus funciones brinda resultados óptimos	45
Gráfico 19.	Su trabajo es eficiente	46
Gráfico 20.	Se logra los objetivos de la entidad.....	47
Gráfico 21.	Se distrae en el desempeño de sus funciones	48
Gráfico 22.	Incumple las normas en el desarrollo de sus funciones	49
Gráfico 23.	En los actos administrativos favorece con sus decisiones	50
Gráfico 24.	Cumple con sus funciones	51
Gráfico 25.	Se ausenta en su puesto de trabajo	52
Gráfico 26.	Generalmente ayuda a sus colegas	53
Gráfico 27.	Cumple con las normas de su trabajo	54
Gráfico 28.	Toma iniciativa para cumplir su trabajo	55
Gráfico 29.	Cuida los recursos de la entidad	56
Gráfico 30.	Se comunica en forma efectiva	57

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La Municipalidad Distrital de Yanacancha se ubica en la Av. Las Américas s/n del distrito del mismo nombre correspondiente a la provincia de Pasco, su sede en la ciudad de San Juan Pampa.

La forma de relacionarse, comunicarse, resolver los problemas, asumir nuevos retos se relaciona con el comportamiento de la persona y es la persona como ser humano que formula las metas, los objetivos y asigna el presupuesto para resolver las diversas necesidades de la población.

Los factores internos como el ambiente de trabajo, el liderazgo, la cultura de la persona, así mismo como los factores externos entre ellos los sueldos afectan el desenvolvimiento del servidor en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Los diversos usuarios de la Municipalidad demandan de personal más comprometido con sus labores, que muestren eficiencia en el desempeño de su labor. El usuario exige menor tiempo para ser atendido, calidad en la atención y fundamentalmente que mejoren las condiciones de vida del poblador en su conjunto mediante la construcción de pistas y veredas, seguridad ciudadana, centros de recreación.

La problemática se plantea a partir de determinar la relación entre el comportamiento individual de los servidores con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, siendo el comportamiento la manifestación de los rasgos personales, las emociones y la forma como se relacionan con otras personas, en tanto el rendimiento laboral está asociado a los resultados de los servidores.

Los usuarios valoran los resultados ofrecidos por los empleados y trabajadores de la comuna como positivos o negativos que va en favor del desarrollo del distrito.

Los aspectos mencionados nos invitan a desarrollar el trabajo de investigación.

1.2. Delimitación de la investigación

Para la delimitación de la investigación se tuvo en cuenta el problema a investigar, para los cual hemos identificado las delimitaciones, siguientes:

Delimitación temporal

La investigación comprendió los meses de enero a junio del 2019.

Delimitación espacial

El estudio se efectuó en el distrito de Yanacancha de la provincia de Pasco.

Delimitación social

En cuanto a la delimitación social, estuvo comprendido por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, tanto del Decreto Legislativo 276, Ley 728 y contrato Administrativo de Servicios (CAS).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera el comportamiento individual de los servidores está asociado con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el comportamiento en el trabajo de los servidores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?
- b) ¿Cuál es el rendimiento laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer de qué manera el comportamiento individual de los servidores está asociado con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el comportamiento en el trabajo de los servidores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.
- b) Determinar el rendimiento laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

1.5. Justificación de la investigación

En la Municipalidad Distrital de Yanacancha, cada trabajador es único y responde de manera diferente a las órdenes, políticas, forma de liderazgo, manuales, guías, tecnología de información y protocolos.

Muchos servidores nombrados realizan actividades en forma rutinaria, sin embargo, los que recién ingresan sobre todo bajo la modalidad CAS se muestran más dinámicos, participativos y conocen sobre las herramientas tecnología de información y comunicación, sin embargo, se muestran temerosos para tomar decisiones.

Estas características personales de comportamiento en la organización están acompañadas de la conducta personal, conducta que surge por el contexto social o propio de la persona.

Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha demandan

atención y servicios de calidad y aprecian los buenos resultados de los trabajadores.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones para nuestra investigación han comprendido los aspectos siguientes:

- El resultado de la tesis abarco la Municipalidad Distrital de Yanacancha.
- La investigación comprendió el comportamiento individual y el rendimiento laboral.
- En cuanto al comportamiento se ha estudiado: la personalidad de los servidores, las emociones y las actitudes de los servidores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Luego de revisar la información bibliográfica respecto a comportamiento individual y rendimiento laboral, hemos encontrado las investigaciones siguientes:

- a. **Macavilca Contreras (2018)**, en su tesis “Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima – 2018”, llega a la conclusión siguiente: el comportamiento organizacional influye en la productividad laboral de los trabajadores de DGJCMT, 2018; debido a la razón de verosimilitud, que el modelo logístico es significativo ($p < 0,05$); se ajusta bien a los datos (Desviación con $p < 0,05$); y explica el 54.5% de la variable dependiente productividad laboral.
- b. **Chen Ping (2017)** en su investigación “La valoración del talento humano y el rendimiento laboral en empresas Chinas en el Perú”, presenta las conclusiones siguientes: Los datos obtenidos y posteriormente puesto a prueba, le permitió establecer que las habilidades, experiencias y cualidades adquiridas que posee el personal, inciden en el aprovechamiento de las capacidades para el desempeño del recurso humano en empresas chinas; también, precisa que la frecuencia en la capacitación recibida por

los recursos humanos, contribuye al mejoramiento de los estándares de productividad en las empresas chinas en el Perú; la valoración del conocimiento como factor de desarrollo, contribuye al logro de metas y objetivos en las empresas chinas en el Perú; la integración y motivación laboral en el personal, incide en el cumplimiento de las normas establecidas en las empresas chinas en el Perú; las potencialidades profesionales que posee el personal, inciden en el reconocimiento de este recurso por el trabajo realizado en estas organizaciones; as actitudes idóneas del personal en el cumplimiento de su función, incide en el rendimiento de este recurso en el entorno laboral donde se desarrollan; finalmente determina, que la valoración del talento humano, incide favorablemente en el rendimiento laboral a nivel de empresas chinas en el Perú.

- c. Fuentes Rodas (2015)** en su tesis “Comportamiento individual y clima organizacional”, concluye: la influencia del comportamiento individual en el clima organizacional es importante debido a que cada persona opera como un ser único que estimula su entorno y a la vez es estimulado de acuerdo a su percepción. Por lo que se encuentra influencia registrada a través de datos estadísticos; determina que el comportamiento individual tiene gran interés dentro del personal de enfermería, porque repercute en el criterio que se tiene sobre la imagen de la empresa a nivel global; De acuerdo al clima organizacional, estableció que el tipo de clima no es participativo, a pesar ser un ambiente positivo, no obstante se desconsideran los criterios de los trabajadores, así mismo se perciben carencias como el crecimiento dentro de la organización y planes de acción en caso de accidentes e incidentes que no permiten que se englobe en un clima organizacional modelo.
- d. Medina Jaime (2015)**, en su investigación “El comportamiento de los trabajadores contratados – CAS y de locación de servicios del Instituto

Nacional de Estadística e Informática (INEI) – Dirección Nacional de Censos – Encuestas y establecimientos – Lima – 2014”, concluye: Los trabajadores contratados - CAS y de locación de servicios del INEI – Dirección Nacional de Censos - Encuestas y Establecimientos - Lima en la convivencia laboral desarrollan un comportamiento inadecuado en el cumplimiento o desempeño de sus funciones y en las interacciones entre los trabajadores; el desempeño de sus responsabilidades se ve afectado por la impuntualidad, falta o inasistencia y el abandono durante las horas de trabajo; Las interacciones entre los trabajadores contratados - CAS y de locación de servicios del INEI - Dirección Nacional de Censos - Encuestas y Establecimientos - Lima, muestra un comportamiento inadecuado porque no se respeta las pertenencias del trabajador, se apropian de los recursos del Estado, en el trato cotidiano se rotula con apodos, mofas, se utilizan expresiones ofensivas y se acosa a través del correo electrónico.

- e. **Serrano Mendoza** (2016), en su trabajo de investigación “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo”. Concluye: Cuando son ambientales, muchas veces pueden ser consideradas como pretextos para excusar la baja producción del trabajador, otras como malas condiciones de trabajo, equipos defectuosos, falta de cooperación, supervisión defectuosa, e información insuficiente obstaculiza el verdadero rendimiento del trabajador; Así mismo, en relación a los sistemas de evaluación sobre el rendimiento laboral, existen diferentes enfoques, los especialistas han planteado una serie de formas de evaluación, las mismas que coinciden en que miden el esfuerzo desplegado por el trabajador, teniendo aspectos importantes que tratan de medir lo que hace como parte del cumplimiento de sus obligaciones, identifican fortalezas y debilidades del trabajador.
- f. **Berón Daniela y Palma Flavia** (2011), en su tesis “Factores que influyen

en el rendimiento laboral del personal de Enfermería”, arriban a las conclusiones siguientes: La situación económica de muchos profesionales es preocupante además hay un mayor número de enfermeras que son sostén de familia y el bajo salario llevan a buscar otra salida laboral, lo que perjudica al trabajo en sí como también por este motivo se ven aumentados los factores que influyen ante la posibilidad de sufrir un accidente laboral, en esto el principal factor es la falta de salarios adecuados.

- g. Benítez Marquina (2012)**, en su tesis Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C., llega a las conclusiones: respecto al clima organizacional se obtuvo una calificación de 160.5 puntos, en relación al desempeño se obtuvo 65.3 puntos, ambos valores reflejan niveles medios en su escala correspondiente y además se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.8706 lo cual refiere que existe una influencia directa del clima organizacional en el nivel de desempeño de los trabajadores del Consorcio la Arena S.A.C.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Comportamiento individual

En cuanto a comportamiento, la Real Academia Española (2014), define, como la manera de comportarse. El individuo como ser humano para relacionarse con el entorno presenta una forma de proceder de acuerdo a los estímulos y en relación a los elementos que lo rodean, como el ambiente físico, la iluminación, el ambiente laboral, las relaciones entre los trabajadores y los jefes inmediatos.

Porto y Merino (2014) definen sobre comportamiento “es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno”. Los estímulos pueden ser internos o externos que causan reacción y modifican el comportamiento.

Robbins y Judger (2013) exponen que la conducta personal como el

análisis de las empresas, toma presente la realidad e trascendencia que poseen las diferencias personales entre los miembros de la organización, se muestra como un plan para la optimización de los servicios prestados, como una solución a la necesidad de cambio en la práctica organizacional, que parte de un foco inicial protagonizado por los expertos delegados a actualizar los conocimientos internos, para transformarse en un modelo de actuación entre todos los miembros de la organización. Así pues, la concreción de los aspectos clave para el comportamiento organizacional de los empleados, se convierte en un apartado obligatorio en el estudio de la gestión del conocimiento humano (citado en Fuentes, 2015).

Las organizaciones, representadas por organismos públicos y privados, al momento de su constitución, organización y desarrollo, utilizan recursos que difieren como: maquinarias, equipos, terrenos, recursos financieros y económicos, tecnológicos, sin embargo, sin las personas, los resultados no se reflejarían. Por lo que para triunfar o fracasar se requiere de las manos de los trabajadores, sus conocimientos, sus habilidades, destrezas y sobre todo, forjar vínculos entre los diferentes actores de la empresa.

El comportamiento individual es un aspecto importante en la organización. Se caracteriza por las diferencias individuales y personalidades. Las personas tienen mucho en común, como el lenguaje, la comunicación y la motivación, pero también tienen diferentes formas de pensar, actuar y sentir. Incluso cuando pertenecen a la misma especie, los humanos son profundamente diferentes entre sí. Así como no hay dos organizaciones iguales, no hay dos personas iguales. Las diferencias individuales probablemente son la principal característica del ser humano (Chiavenato, 2009).

Tabla 1. Los diferentes supuestos sobre la naturaleza humana

CONCEPTO DE LAS PERSONAS	TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN	CARACTERÍSTICAS BÁSICAS
Homo economicus	Administración científica	Las personas responden exclusivamente a motivos salariales o económicos
Homo social	Teoría de las relaciones humanas	Las personas actúan por necesidades sociales y por estar junto a otras personas
Hombre organizacional	Teoría estructuralista	Las personas desempeñan diferentes funciones en distintas organizaciones
Hombre administrativo	Teoría conductista	Las personas procesan información y toman decisiones
Hombre complejo	Teoría de las contingencias	Las personas son sistemas complejos de valores, percepciones, características y necesidades que operan con la finalidad de mantener su equilibrio interno ante las demandas que les imponen las fuerzas del entorno.

Fuente: (Chiavenato, 2009).

Elaboración: propia.

En las organizaciones se presenta una variedad de personas que presentan diversas culturas y que estas se adaptan en el transcurrir del tiempo. La cultura viene a ser la expresión de los usos, costumbres al interior de un grupo social.

Entonces podemos mencionar que el comportamiento individual es el reflejo del entorno social, consecuentemente la persona presenta una manera de comportarse ante las diversas actividades de la organización y en su vida. Los elementos del comportamiento son: la personalidad, las emociones y las actitudes.

2.2.1.1. Personalidad

Para la Real Academia Española (2014), personalidad significa,

Conjunto de características o cualidades originales que destacan en algunas personas.

Conforme define Robbins (2004) la personalidad es la suma total de las formas en que un individuo reacciona y se relaciona con los demás. Por lo regular, se describe con rasgos mensurables que exhibe una persona.

Para Fuentes (2015) la personalidad es como aquella agrupación de métodos, en las que se reacciona e interactúa con otros individuos por medio de una forma característica y que establecen su compromiso singular con su medio. En carrera profesional se ha manifestado que la satisfacción profesional es bastante inalterable por medio de la vida de un individuo, aunque ocurran cambios relevantes en las tareas de las empresas y el ambiente de trabajo. Eso podría seguir patrones de genética o ser un trabajo de la personalidad.

Para Gordon Allport, la personalidad es “la organización dinámica en el interior del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes peculiares al entorno” (como se citó en Robbins, 2004).

La personalidad está representada por los rasgos psicológicos internos que determinan su estado de ánimo, sus actitudes y la forma de comportarse frente a situaciones que se presentan en la vida.

Determinantes de la personalidad

La personalidad es el resultado de las influencias, tal como lo sostiene Robbins (2004), entre ellas destacamos:

1. **Herencia**, La herencia comprende aquellos factores que están determinados en la concepción. La estatura, belleza del rostro, sexo, temperamento, composición muscular y reflejos, energía y ritmos biológicos, son características que se piensa que tienen

una influencia completa o sustancial de los padres; es decir, por la composición biológica, fisiológica y psicológica de ellos (Robbins, 2004).

2. **Ambiente**, entre los factores que ejercen presión en la formación de nuestra personalidad están la cultura en la que crecemos, nuestros primeros condicionamientos, las normas de nuestra familia, amigos y grupos sociales y otras influencias que experimentamos. Estos factores ambientales juegan un papel sustancial en el moldeamiento de nuestra personalidad (Robbins, 2004).
3. **Situación**, las exigencias de las distintas situaciones despiertan aspectos diversos de la personalidad. Así, no debemos considerar los esquemas de la personalidad en aislamiento (Robbins, 2004).

Rasgos de la personalidad

Los rasgos vienen a ser las características que describen el comportamiento de la persona, la Fundación Myers-Briggs¹, sostiene 16 tipos de personalidad, que en el fondo son indicadores.

Tabla 2. Los 16 rasgos primarios

Reservado	Sociable
Menos inteligente	Más inteligente
Impresionable	Estable en lo emocional
Sumiso	Dominante
Serio	Despreocupado
Conveniente	Escrupuloso
Tímido	Aventurero
Inflexible	Sensible
Confiado	Desconfiado
Practico	Imaginativo

¹ En base a las ideas del psiquiatra suizo Carl Jung, Katharine Briggs (1875-1968) y su única hija, Isabel Myers (1897-1980), dieron origen al Indicador de Personalidad Myers-Briggs (MBTI, por sus siglas en inglés)

Directo	Astuto
Seguro	Aprensivo
Conservador	Experimentador
Dependiente	Autócrata
Descontrolado	Controlado
Relajado	Tenso

Fuente: Robbins (2004)

Teoría de la correspondencia entre personalidad y puesto

La personalidad de un trabajador juega un rol fundamental al momento de desarrollar las funciones o tareas en un determinado puesto.

De acuerdo a John Holland, la teoría se basa en la noción de la concordancia entre las características de personalidad de un individuo y su entorno laboral, citado en Robbins (2004), identifica seis tipos de personalidad y propone que la correspondencia entre el tipo de personalidad y el ambiente ocupacional determina la satisfacción y la rotación.

A continuación, detallamos la tipología de Holland de la personalidad, teniendo en cuenta las características, ocupaciones congruentes y el tipo.

Tabla 3. Tipología de Holland de la personalidad y ocupaciones congruentes

Tipo	Características de personalidad	Ocupaciones congruentes
Realista: Prefiere actividades físicas que requieren destreza, fuerza y coordinación	Tímido, genuino, persistente, estable, obediente, práctico	Mecánico, operador de perforadora, trabajador de línea de montaje, granjero
Investigador: Prefiere actividades que requieran reflexionar, organizar y comprender	Analítico, original, curioso, independiente	Biólogo, economista, matemático, periodista
Social: Prefiere actividades que consistan en ayudar y favorecer a los demás	Sociable, amistoso, cooperativo, comprensivo	Trabajadora social, maestro, consejero, psicólogo clínico
Convencional: Prefiere actividades reguladas, ordenadas y claras	Conforme, eficiente, práctico, sin imaginación, inflexible	Contador, director corporativo, cajero de banco, archivista

Emprendedor: Prefiere actividades verbales en las que haya oportunidades de influir en los demás y conseguir poder	Confiado, ambicioso, enérgico, dominante	Abogado, corredor de bienes raíces, especialista en relaciones públicas, director de pequeña empresa
Artístico: Prefiere actividades ambiguas y poco sistemáticas que den cabida a la expresión creativa	Imaginativo, desordenado, idealista, emocional, impráctico	Pintor, músico, escritor, decorador de interiores

Fuente: Robbins (2004)

Elaboración: propia

2.2.1.2. Emociones

Las emociones son sentimientos intensos que se dirigen a algo o alguien (Robbins, 2004).

Según el mismo autor, una organización bien dirigida era aquella que conseguía suprimir frustraciones, miedos, enojos, amores, odios, gozos, dolores y otros sentimientos. Estas emociones eran la antítesis de la racionalidad.

Robbins (2004), divide a las emociones en sentidas y manifiestas. Las emociones sentidas son las emociones reales del individuo. En cambio, las emociones manifiestas son aquellas que se requieren en la organización y que se consideran apropiadas en el puesto.

Dimensiones de las emociones

Para Robbins (2004), existe una variedad de emociones como: ira, desdén, entusiasmo, envidia, miedo, frustración, felicidad, odio, esperanza, celos, alegría, amor, orgullo, sorpresa, tristeza. Una forma de clasificarlas es en positivas o negativas. Las emociones positivas, como alegría y esperanza, expresan una evaluación o un sentimiento favorable. Las negativas, como ira u odio, manifiestan lo contrario. Es importante advertir que las emociones negativas tienen un efecto mayor en los individuos.

2.2.1.3. Actitudes

La Real Academia Española (2014), define a actitud como “el estado del ánimo que se expresa de una cierta manera”.

De acuerdo a Robbins (2004), las actitudes son juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos. Manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo.

El trabajador tiene diferentes actitudes al momento de relacionarse con otras personas, Robbins (2004) se ha interesado en las actitudes siguientes:

1. **Satisfacción en el trabajo**, se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas (Robbins, 2004).
2. **Participación en el trabajo**, mide el grado en el que una persona se identifica, psicológicamente hablando, con su trabajo y considera que su desempeño percibido es importante para su sentido de valía personal. También se ha descubierto que una gran participación en el trabajo se relaciona con menos faltas y menores tasas de renuncia (Robbins, 2004).
3. **Compromiso con la organización**, se define, como un estado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo consiste en identificarse con lo que uno hace, mientras que el compromiso organizacional elevado consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja (Robbins, 2004).

2.2.2. Rendimiento laboral

Motowidlo (2003) referente a rendimiento laboral, lo concibe como el valor

total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

De acuerdo a la Real Academia Española (2014), el rendimiento laboral es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como la mano de obra, materiales, energía, etc. Así mismo es la relación entre los resultados y el tiempo empleado.

Para Murphy, 1990 (citado en Gabini, 2018) rendimiento laboral ha sido definido como el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”.

Al respecto Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993), sostienen que el rendimiento laboral hace referencia a aquellos resultados de una serie de conductas que contribuyen a las metas de la organización

En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los metas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo Workmeter (s.f.).

Entonces, afirmamos que rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado y está asociado a los recursos que emplea y al resultado que logra. En tanto que el trabajo es la actividad que demanda esfuerzo físico y mental que se ejecuta a cambio de una contraprestación económica.

2.2.2.1. Rendimiento en la tarea

Conforme lo define Murphy (1990) citado por Gabini Sebastián (2018), rendimiento en la tarea implica el logro del deber y de las tareas

específicas a la descripción del trabajo. Por lo tanto, se relaciona con el “núcleo técnico” de una organización o trabajo, es decir, las actividades directa o indirectamente relacionadas con la transformación de los recursos en productos aptos para un intercambio económico (Borman & Motowidlo, 1993). Las actividades técnicas, si bien varían considerablemente de trabajo en trabajo, en general incluyen dos tipos de comportamientos. El primero de ellos tiene que ver con la transformación de la materia prima en productos o servicios producidos por la organización, por ejemplo, vender, operar máquinas, enseñar, servicios de cuentas o similares. Mientras que el otro tipo de comportamientos abarca aquellas actividades que dan soporte al núcleo técnico, como por ejemplo los suministros, planificación y coordinación, mantenimiento y desarrollo (Koopmans et al. 2011). En este sentido, si el rendimiento en la tarea está directamente relacionado con el núcleo técnico, entonces las actividades técnicas dependen del conocimiento, las capacidades y las habilidades, y tienen un rol prescripto. Lo que quiere decir que dichas actividades normalmente se encuentran incluidas dentro de las descripciones formales del trabajo (Motowidlo & Van Scotter, 1994).

El rendimiento en la tarea es, por lo tanto, el grado en el que un empleado demuestra la competencia en actividades que son formalmente reconocidas y que contribuyen al núcleo técnico de la organización directa o indirectamente (Koopmans et al., 2011), de acuerdo al mismo autor se ha identificado los siguientes indicadores:

1. Calidad de trabajo,
2. Planificación y organización,
3. Orientación hacia los resultados,
4. Priorización, y
5. Trabajo eficiente.

2.2.2.2. Comportamiento laboral contraproducentes

De acuerdo a Robinson & Bennet (1995) el comportamiento laboral contraproducente, lo define como comportamientos antisociales que son ejecutados por los empleados en su lugar de trabajo, violan normas organizacionales significativas y amenazan la buena voluntad de una organización, sus miembros, o ambos (citado en Gabini Sebastián, 2018).

Para Sackett, (2002) los ha referido como comportamientos desviados, es decir, conductas intencionales por parte de un miembro de la organización, percibida por la organización como contraria a sus legítimos intereses (citado en Gabini Sebastián, 2018).

Comportamientos laborales contraproducentes, según Sackett (2002) se refiere a todas aquellas conductas voluntarias que violan importantes normas organizacionales y amenazan el bienestar de la organización o el de sus miembros.

Los comportamientos contraproducentes son acciones voluntarias y discrecionales que violan las normas organizacionales y esta puede ser positivas o negativas tanto para los miembros como para la organización.

Según Spector (2002) las conductas laborales contraproducentes son aquellos comportamientos que están dirigidos a hacer daño y no se puede contar con el empleado. Éstos se pueden dividir en:

1. **Interpersonales**, entre tenemos: agresiones, amenazas, rumores.
2. **Organizacionales**, podemos mencionar: sabotaje, robo, ausentismo.

2.2.2.3. Rendimiento en el contexto

Conforme sostiene Omar (2010), existen muchas actividades que no se encuentran incluidas entre aquellos comportamientos laborales relativos a la tarea, pero que igualmente tienen un impacto sustancial en el rendimiento de la organización. Son comunes a todos los trabajos y se encuentran direccionadas a mantener el ambiente interpersonal y psicológico (en donde se desenvuelve el núcleo técnico) que una determinada organización necesita. Además, este tipo de comportamientos pretende beneficiar a la organización, y sobrepasa las expectativas existentes para un determinado papel (comportamientos extra papel positivos). Es decir, son comportamientos cooperativos o de ayuda que tienen consecuencias positivas para la organización, aunque no son formalmente exigidos o recompensados (citado en Gabini, 2018).

De acuerdo a Koopmans (2013) (citado por Gabini, 2018), este tipo de comportamientos presenta las siguientes sub dimensiones:

1. Nivel interpersonal

- ✓ Tomar iniciativa
- ✓ Aceptar y aprender de la retroalimentación
- ✓ Cooperar con otros
- ✓ Comunicarse de manera efectiva

2. Nivel organizacional

- ✓ Mostrar responsabilidad
- ✓ Estar orientado al cliente
- ✓ Ser creativo
- ✓ Empezar tareas laborales desafiantes

Para Salgado & Cabal (2011), estable que las virtudes cívicas que son comunes a la mayoría de los trabajos dependen de variables motivacionales y predisposiciones, como la personalidad y son raramente prescritas por el rol (citado por Gabini, 2018).

Según Afacan Findinkli (2015), los individuos que desarrollan mayor rendimiento en el contexto son bien vistos por sus compañeros y motivan en ellos este tipo de comportamientos. Lo que, a su vez, puede redundar en un mayor rendimiento del equipo de trabajo (citado por Gabini, 2018).

2.3. Definición de términos básicos

Actitud, de acuerdo a la Real Academia Española (2014) es el estado del ánimo que se expresa de una cierta manera.

Ausentismo, alejamiento o la separación de un lugar por parte de un individuo (Real Academia Española, 2014)

Comportamiento individual, es la manera cómo actúa una persona, así mismo es el reflejo del entorno social.

Conversador, que sabe hacer amena e interesante la conversación (Real Academia Española, 2014).

Cooperador, de acuerdo a la Real Academia Española (2014), es la persona que coopera en una comisión.

Confiable, dicho de una persona que se puede confiar (Real Academia Española, 2014).

Compromiso, es una obligación contraída (Real Academia Española, 2014).

Comunicación, es la transmisión de un mensaje en la cual participa el emisor y receptor.

Emoción, Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática (Real Academia Española, 2014).

Eficiencia, muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable (Real Academia Española, 2014).

Norma, Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades (Real Academia Española, 2014).

Objetivo, es el fin último al que se dirige una acción u operación (Real Academia Española, 2014).

Personalidad, conjunto de características que lo hace propio a una persona (Real Academia Española, 2014).

Planificación del trabajo, es la anticipación de las tareas a realizar, indicando los recursos que se van a utilizar, estableciendo los plazos de su ejecución.

Rendimiento en la tarea, es el producto del trabajo

Sociable, Naturalmente inclinado al trato y relación con las personas o que gusta de ello. (Real Academia Española, 2014).

Tarea, es el trabajo que debe hacerse en un determinado tiempo (Real Academia Española, 2014).

Temor, pasión del ánimo, que hace huir o rehusar aquello que se considera dañoso, arriesgado o peligroso (Real Academia Española, 2014).

Tristeza, Sentimiento de dolor anímico producido por un suceso desfavorable que suele manifestarse con un estado de ánimo pesimista, la insatisfacción y la tendencia al llanto (Real Academia Española, 2014).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El comportamiento individual de los servidores está asociado de manera significativa con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

Mediante las hipótesis se responden a las preguntas de la investigación, en el estudio se ha probado la suposición en el problema general, estableciendo la relación entre comportamiento individual y rendimiento laboral, en cuanto a los problemas específicos se describió las variables, razón por la cual no requiere formular las hipótesis específicas.

2.5. Identificación de Variables

En el desarrollo de la investigación se logró identificar las variables que seguidamente pasamos a detallar:

Variable 1

Comportamiento individual

Variable 2

Rendimiento laboral

2.6. Definición Operacional de variables e indicadores

Variable: comportamiento individual

DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Es la forma de comportarse frente a las diversas actividades que se presentan al interior de la organización.	Personalidad de los servidores	Sociable, conversador, cooperador, confiable, responsable, persistente, entusiasta, creativo
	Emociones	Temor, tristeza, disgusto, ira, alegría
	Actitudes	Participación activa, compromiso con el trabajo

Variable: rendimiento laboral

DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Rendimiento laboral, son las acciones observadas en la ejecución de las tareas asociadas a los recursos que se utilizan para lograr los resultados.	Rendimiento en la tarea	Planificación del trabajo, competencia para desarrollar la tarea, calidad del trabajo, orientación a los resultados, trabajo eficiente, logro de objetivos
	Comportamientos laborales contraproducentes	Pérdida de tiempo, incumpliendo de normas, favoritismo, retraso en la entrega de tareas, ausentismo
	Rendimiento en el contexto	Comportamiento de ayuda, cumplir con las normas del trabajo, resolver problemas, tomar iniciativa, cuidar recursos, comunicación efectiva,

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

En cuanto al tipo de investigación, teniendo en consideración el enfoque de la investigación es considerada cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que se utiliza para la recolección de datos, probar las hipótesis en base al análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo que implica observar y describir el comportamiento de las variables comportamiento individual y desempeño laboral; a continuación, se consideró correlacional con la finalidad de establecer la relación entre las dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.3. Método de investigación

Se empleó el método deductivo, conforme sostienen Hernández, Fernández y Baptista (2014) en el método deductivo se deduce las conclusiones a partir de las premisas o principios para llegar a lo particular.

3.4. Diseño de investigación

El diseño que se empleó fue no experimental, se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

De acuerdo al esquema siguiente:

M V1 r V2

Donde:

M : Muestra

V1 : comportamiento individual

V2 : rendimiento laboral

r : relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población de la investigación

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio que tienen características comunes al momento de llevar a cabo la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), nuestra población para la investigación comprendió a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

3.5.2. Muestra de la investigación

El tipo de muestreo fue probabilística sistemático y se seleccionó a los trabajadores en forma aleatoria, de acuerdo a la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad 95%, Z = 1.96

E = 5%

p = 0.50 igual a 50%

q = 0.50 igual a 50%

N = Tamaño de la población (N = 121 trabajadores²)

Entonces n = 92

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para obtener los datos de la investigación y registrarla se utilizó las técnicas de encuesta, mediante la cual se obtuvo los datos de los trabajadores, cuyas respuestas sirvieron para la investigación.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para recolectar la información, se utilizó como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas y de opción múltiple, mediante la cual los trabajadores respondieron en forma anónima.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Para establecer la confiabilidad y la coherencia del cuestionario de investigación, respecto a comportamiento individual y rendimiento laboral se empleo el método Alfa Cronbach, mediante el software estadístico SPSS versión 25, los procesos de fiabilidad permitieron obtener el resultado siguiente:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	30

Fuente: Cuestionario

Se obtuvo como resultado el coeficiente de Alfa de Cronbach el valor de 0,813, de acuerdo a Ruiz (2005) se ubica en el rango de 0.81 a 1.00 siendo de magnitud muy alta, por lo tanto es estable el cuestionario permitiéndonos medir las variables de manera confiable, para 30 ítems y 92 encuestados.

² Consulta a Sunat, sobre información de trabajadores correspondiente al período 2019-10, obtenido de <http://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

De acuerdo al cuestionario aplicado, se codificaron las preguntas mediante la escala Likert registrándose en el SPSS 25, los resultados se presentaron en tablas y gráficos y posteriormente se interpretaron los datos de acuerdo al problema y los objetivos de la investigación, para lo cual se tuvo en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

3.9. Tratamiento estadístico

Habiendo aplicado el cuestionario, se recolecto los datos y para el procesamiento se hizo uso de la estadística descriptiva mediante la cual se caracterizó el conjunto de datos con el objetivo de describir las características y comportamiento de las variables en estudio

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

En relación a la investigación, comportamiento individual de los servidores y su relación con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019, se consideró los siguientes criterios:

- a.** En cuanto a los antecedentes y el marco teórico se consideró la norma APA, que consiste en la edición y presentación de documentos.
- b.** Para obtener los resultados de la investigación se tuvo en consideración el cuestionario.
- c.** De acuerdo a las indicaciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad la investigación es original.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

En este capítulo presentamos los resultados que se obtuvieron después de aplicar el cuestionario.

En cuanto al trabajo de campo se recolecto la información de acuerdo al instrumento, preguntando a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, los resultados se presentan en cuadros y gráficos con las respectivas interpretaciones.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Variable comportamiento individual

Tabla 4. Se relaciona con facilidad con sus colegas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	5,4
Casi nunca	6	6,5
Regularmente	20	21,7
Casi siempre	45	48,9
Siempre	16	17,4
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 1: Se relaciona con facilidad con sus colegas

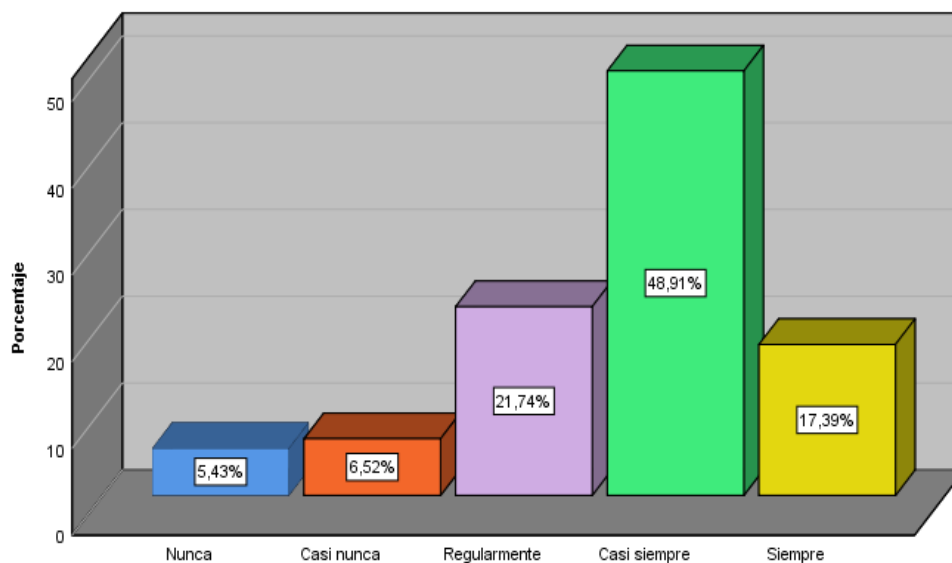


Gráfico 1. Se relaciona con facilidad con sus colegas

Interpretación:

En el cuadro, respecto a se relaciona con facilidad con sus colegas, manifestaron, el 49% consideró casi siempre, 22% regularmente y el 5% nunca. Manifestamos que en la municipalidad siempre existe armonía en las relaciones generando seguridad, bienestar y felicidad.

Tabla 5. Considera que es interesante su conversación

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	7,6
Casi nunca	9	9,8
Regularmente	10	10,9
Casi siempre	44	47,8
Siempre	22	23,9
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 2: Considera que es interesante su conversación

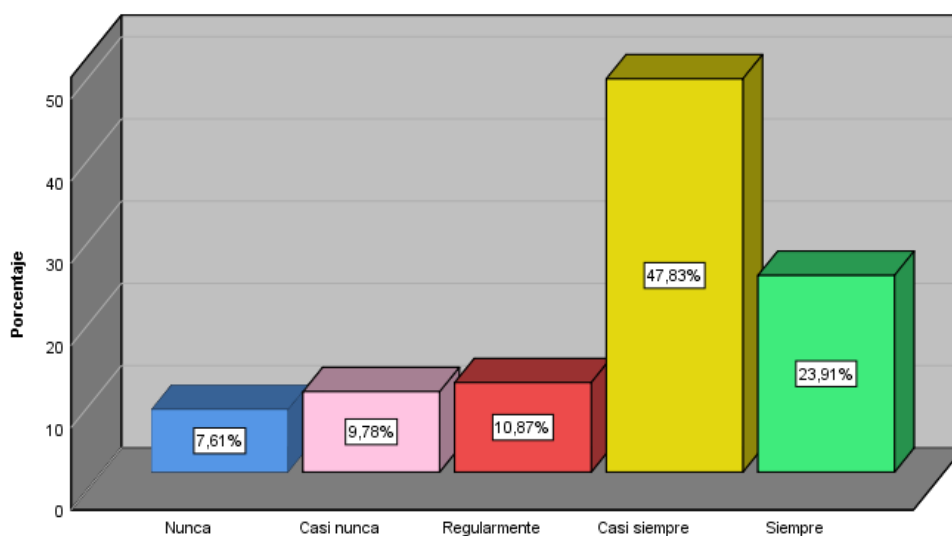


Gráfico 2. Considera que es interesante su conversación

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta considera que es interesante su conversación, manifestaron, el 48% consideró casi siempre, 11% regularmente y el 8% nunca. Consideramos que en la municipalidad existe una adecuada interacción entre los trabajadores permitiendo la fluidez de la información.

Tabla 6. Cooperación con sus colegas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	9,8
Casi nunca	8	8,7
Regularmente	13	14,1
Casi siempre	10	10,9
Siempre	52	56,5
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 3: Coopera con sus colegas

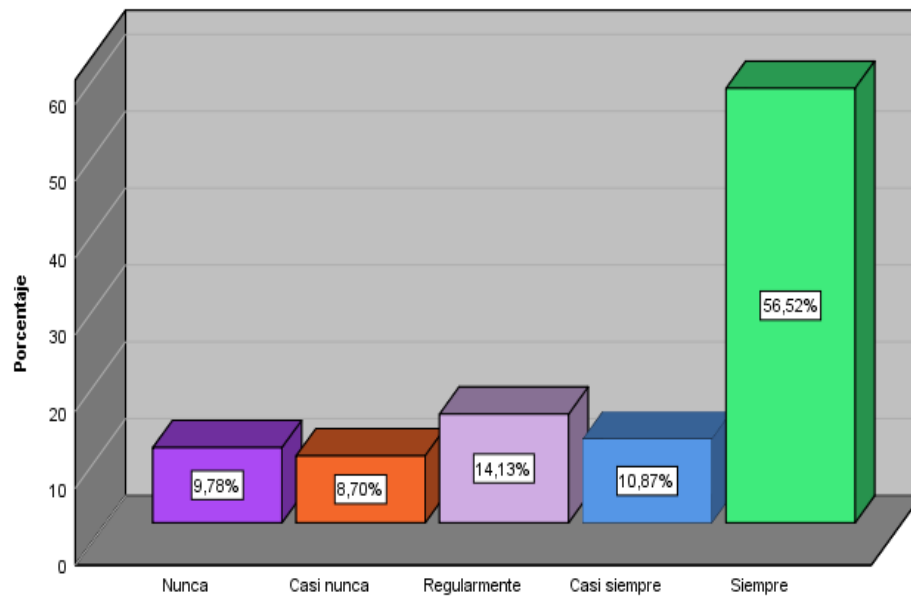


Gráfico 3. Cooperar con sus colegas

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta cooperar con sus colegas, manifestaron, el 57% consideró siempre, 14% regularmente y el 10% nunca.

Consideramos que en la municipalidad los trabajadores obran de manera conjunta para lograr los objetivos.

Tabla 7. Inspira confianza y seguridad con sus acciones

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	7,6
Casi nunca	9	9,8
Regularmente	14	15,2
Casi siempre	18	19,6
Siempre	44	47,8
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 4: Inspira confianza y seguridad con sus acciones

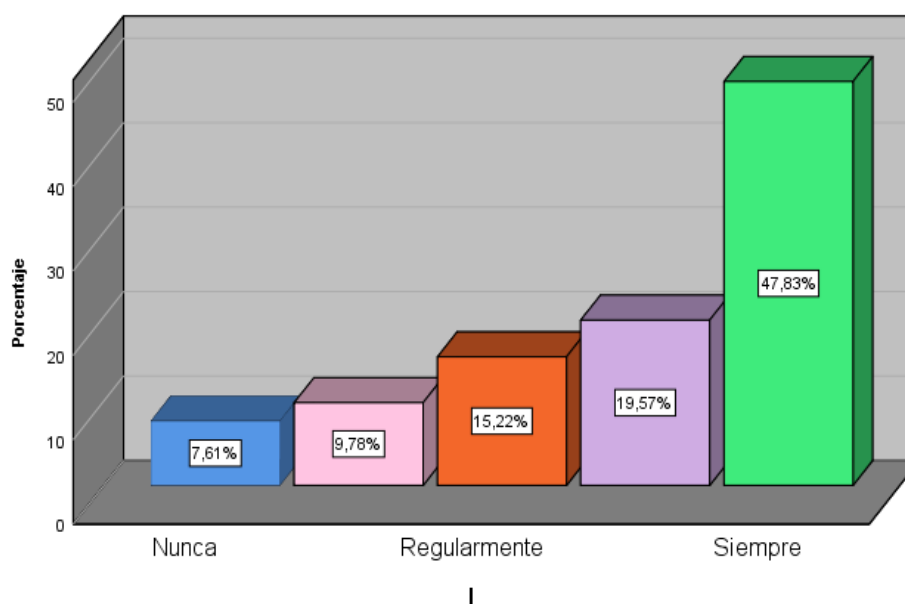


Gráfico 4. Inspira confianza y seguridad con sus acciones

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, inspira confianza y seguridad con sus acciones, manifestaron, el 48% consideró siempre, 15% regularmente y el 8% nunca.

Se aprecia que en la municipalidad los trabajadores poseen cualidades recomendables en el ejercicio de sus funciones.

Tabla 8. Es responsable con sus tareas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2,2
Casi nunca	7	7,6
Regularmente	15	16,3
Casi siempre	13	14,1
Siempre	55	59,8
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 5: Es responsable con sus tareas

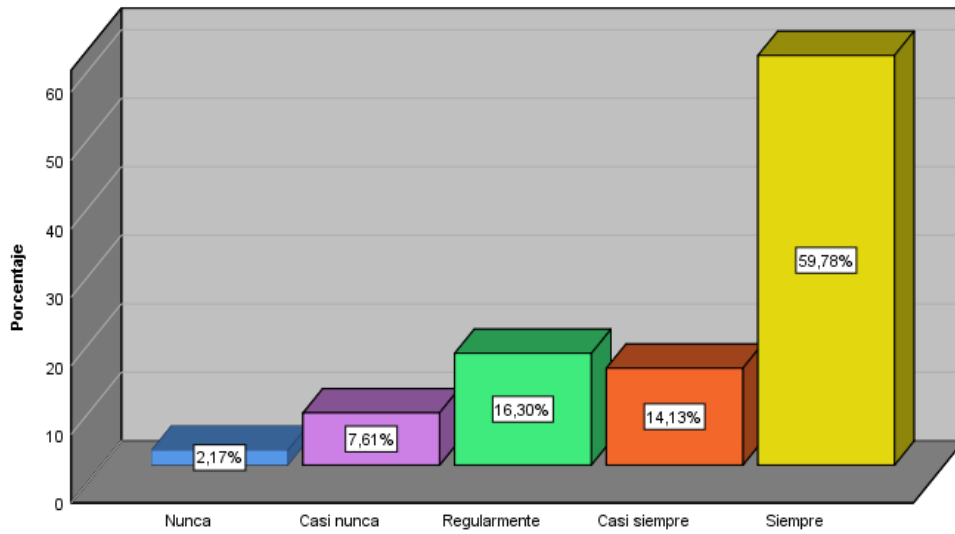


Gráfico 5. Es responsable con sus tareas

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, es responsable con sus tareas, manifestaron, el 60% consideró siempre, 16% regularmente y el 2% nunca.

Se aprecia que en la municipalidad los trabajadores tienen el cuidado y la atención en el desarrollo de sus tareas.

Tabla 9. Persiste para lograr los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	8,7
Casi nunca	7	7,6
Regularmente	21	22,8
Casi siempre	6	6,5
Siempre	50	54,3
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 6: Persiste para lograr los objetivos

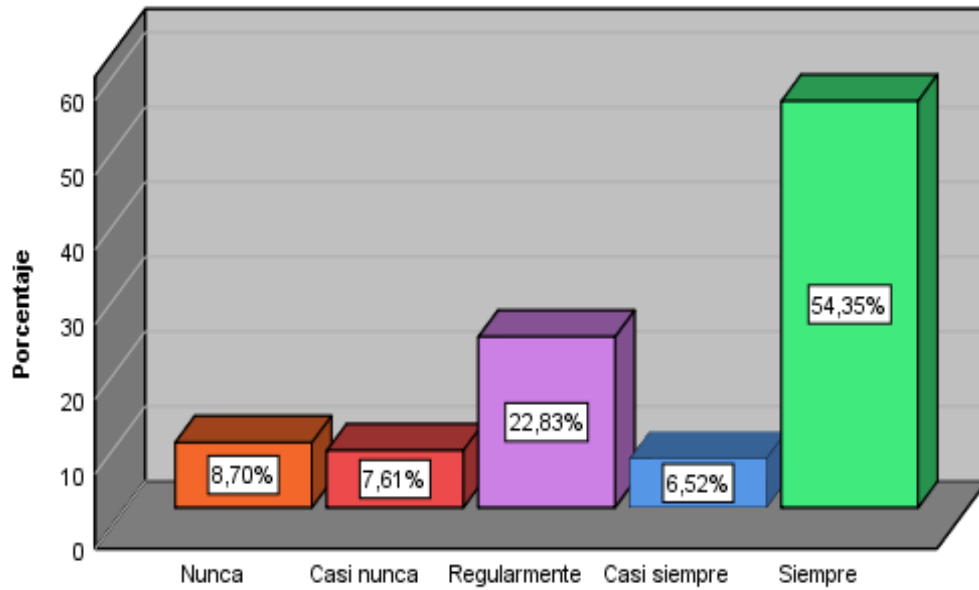


Gráfico 6. Persiste para lograr los objetivos

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, persiste para lograr los objetivos, manifestaron, el 54% consideró siempre, 23% regularmente y el 9% nunca.

Se aprecia que en la municipalidad los trabajadores se mantienen firmes para lograr los objetivos establecidos en el Plan Operativo Institucional.

Tabla 10. Es entusiasta es su puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	4,3
Casi nunca	6	6,5
Regularmente	13	14,1
Casi siempre	14	15,2
Siempre	55	59,8
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 7: Es entusiasta es su puesto de trabajo

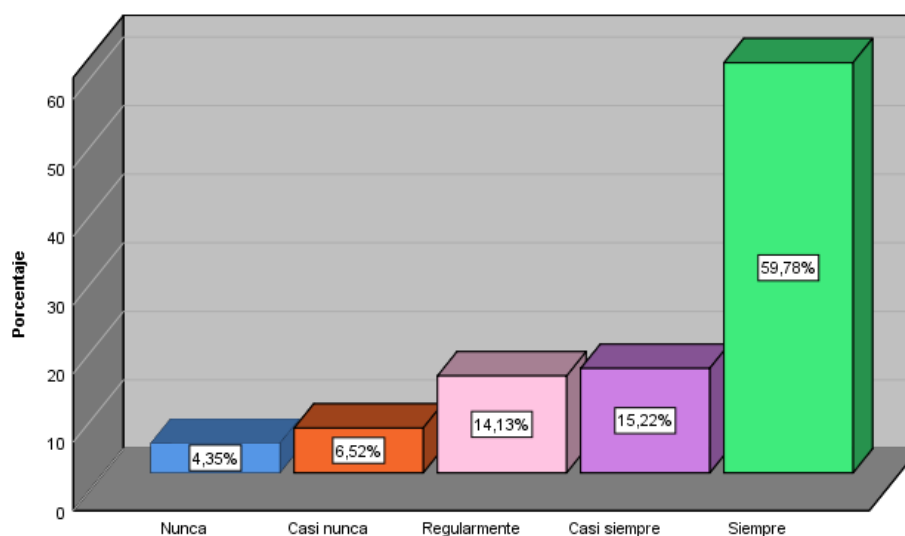


Gráfico 7. Es entusiasta es su puesto de trabajo

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, es entusiasta en su puesto de trabajo, manifestaron, el 60% consideró siempre, 14% regularmente y el 4% nunca.

Se aprecia que en la municipalidad los trabajadores tienen la certeza para desempeñarse en su puesto de trabajo.

Tabla 11. Es creativo en su puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2,2
Casi nunca	4	4,3
Regularmente	8	8,7
Casi siempre	19	20,7
Siempre	59	64,1
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 8: Es creativo en su puesto de trabajo

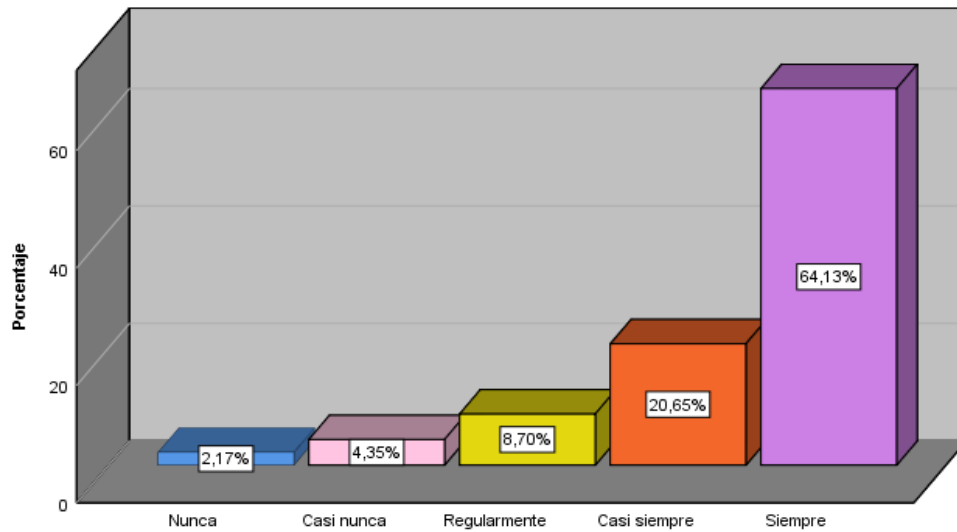


Gráfico 8. Es creativo en su puesto de trabajo

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, es creativo en su puesto de trabajo, manifestaron, el 64% consideró siempre, 9% regularmente y el 2% nunca.

Se aprecia que en la municipalidad los trabajadores formulan ideas que permiten lograr los resultados de acuerdo a los planes establecidos.

Tabla 12. Tiene temor al realizar su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	10,9
Casi nunca	4	4,3
Regularmente	49	53,3
Casi siempre	17	18,5
Siempre	12	13,0
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 9: Tiene temor al realizar su trabajo

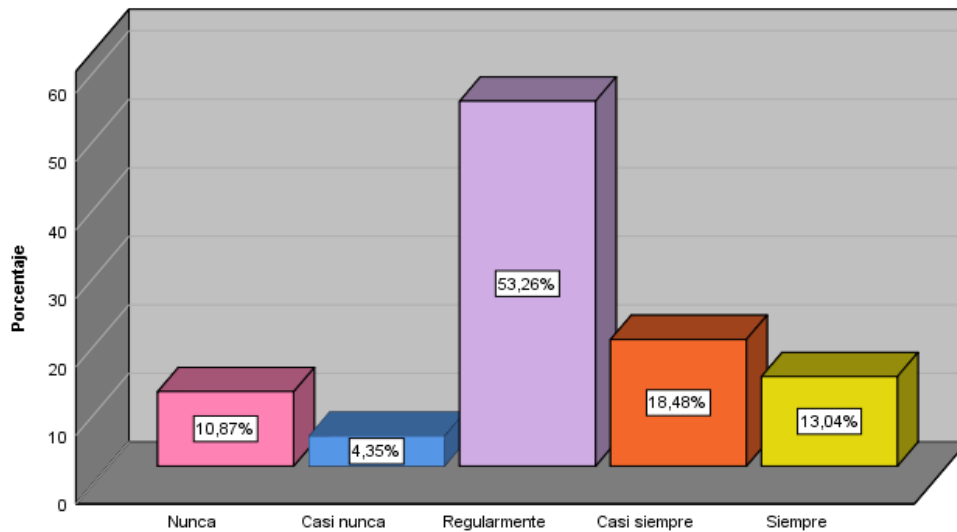


Gráfico 9. Tiene temor al realizar su trabajo

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, tiene temor al realizar su trabajo, manifestaron, el 53% consideró regularmente, 13% siempre y el 11% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que es arriesgado o peligroso realizar el trabajo debido a las denuncias que existen.

Tabla 13. Presenta tristeza al realizar su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	52	56,5
Casi nunca	13	14,1
Regularmente	12	13,0
Casi siempre	5	5,4
Siempre	10	10,9
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 10: Presenta tristeza al realizar su trabajo

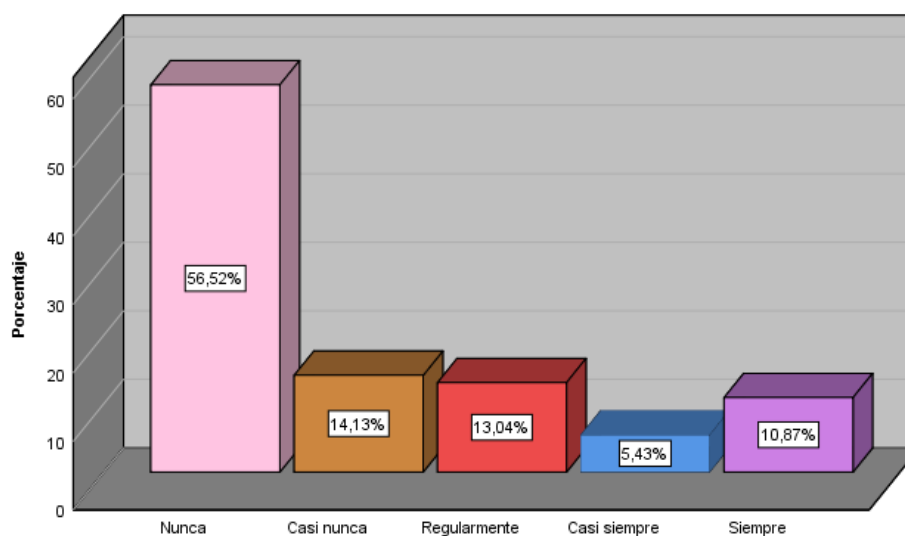


Gráfico 10. Presenta tristeza al realizar su trabajo

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, presenta tristeza al realizar su trabajo, manifestaron, el 57% consideró nunca, 13% regularmente y el 11% siempre.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que nunca presentan tristeza al realizar su trabajo, es decir están preparados para hacer tareas importantes.

Tabla 14. Se disgusta con facilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	20,7
Casi nunca	10	10,9
Regularmente	53	57,6
Casi siempre	6	6,5
Siempre	4	4,3
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 11: Se disgusta con facilidad

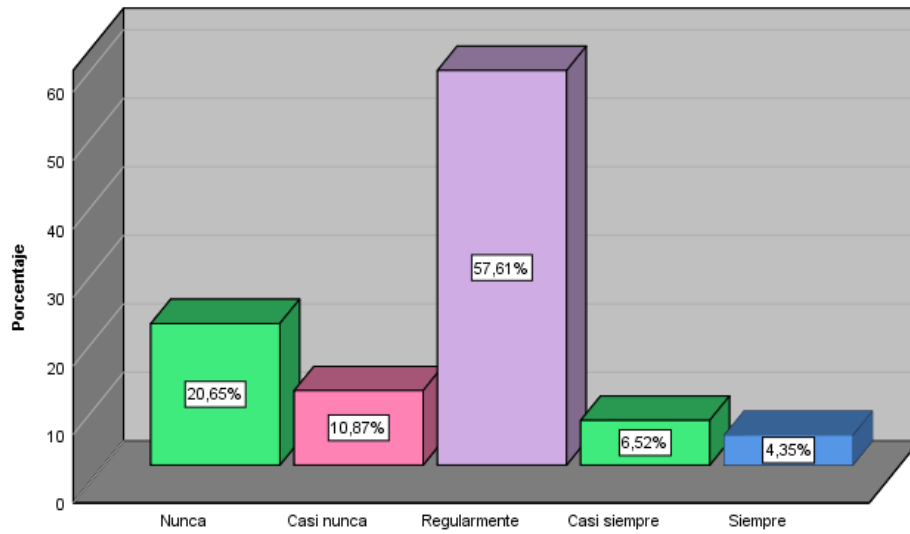


Gráfico 11. Se disgusta con facilidad

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, se disgusta con facilidad, manifestaron, el 58% consideró regularmente, 21% nunca y el 4% siempre.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que regularmente se enojan con sus colegas de trabajo.

Tabla 15. Se enfada con facilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	17,4
Casi nunca	14	15,2
Regularmente	48	52,2
Casi siempre	9	9,8
Siempre	5	5,4
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 12: Se enfada con facilidad

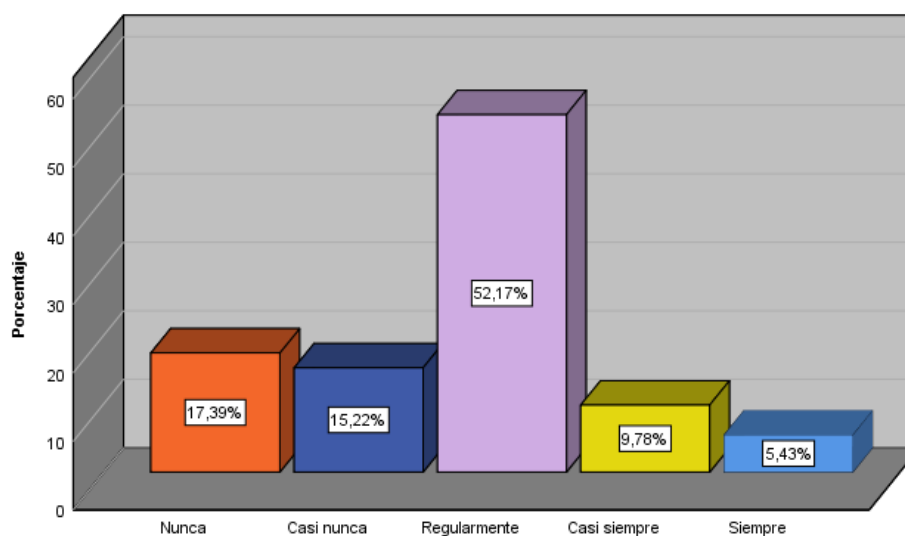


Gráfico 12. Se enfada con facilidad

Interpretación:

En el cuadro, a la preguntase enfada con facilidad, manifestaron, el 52% consideró regularmente, 17% nunca y el 6% siempre.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que regularmente se disgustan con sus colegas de trabajo.

Tabla 16. Se alegra con los resultados obtenidos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	4,3
Casi nunca	7	7,6
Regularmente	8	8,7
Casi siempre	16	17,4
Siempre	57	62,0
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 13: Se alegra con los resultados obtenidos

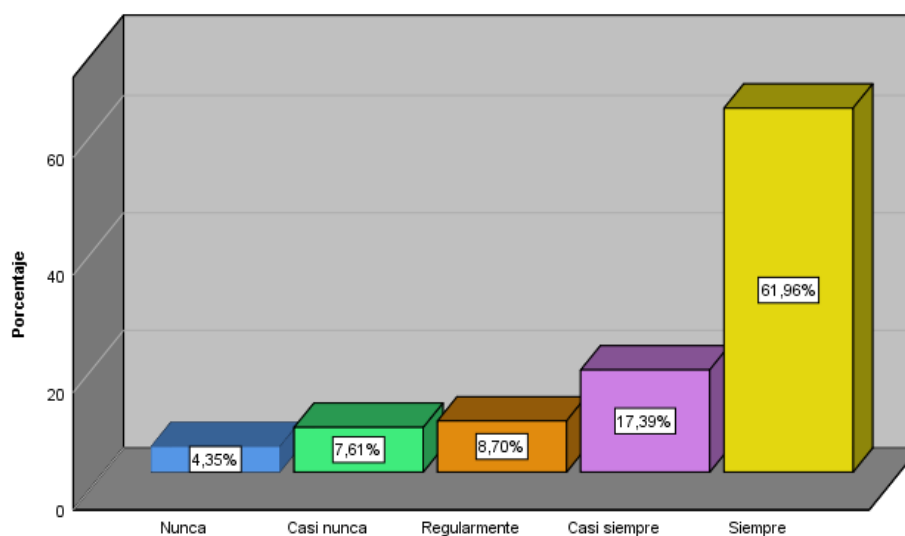


Gráfico 13. Se alegra con los resultados obtenidos

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, se alegra con los resultados obtenidos, manifestaron, el 62% consideró siempre, 9% regularmente y el 4% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que siempre sienten felicidad por los resultados obtenidos.

Tabla 17. Participa activamente en su puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	4,3
Casi nunca	9	9,8
Regularmente	11	12,0
Casi siempre	14	15,2
Siempre	54	58,7
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 14: Participa activamente en su puesto de trabajo

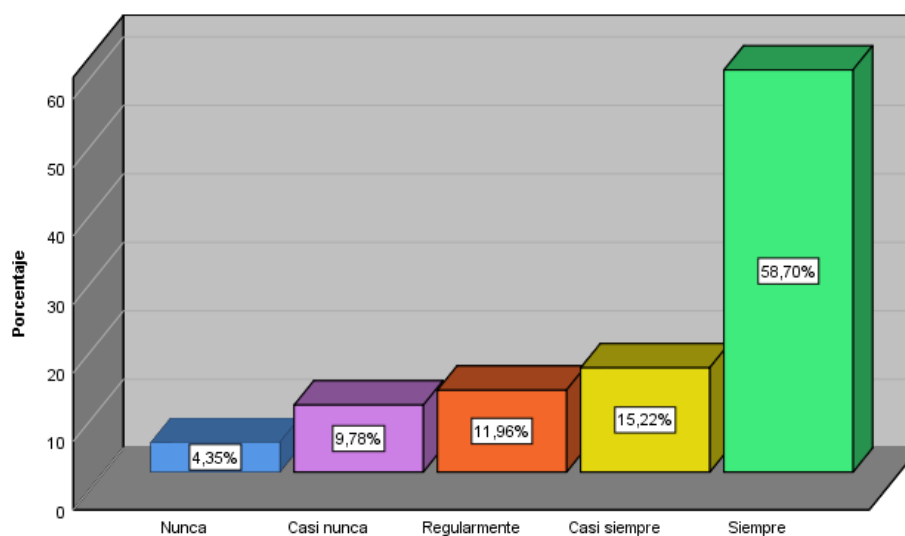


Gráfico 14. Participa activamente en su puesto de trabajo

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, participa activamente en su puesto de trabajo, manifestaron, el 59% consideró siempre, 12% regularmente y el 4% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que siempre participan activamente en su puesto de trabajo, lo cual permite lograr los objetivos establecidos.

Tabla 18. Está comprometido con su puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3,3
Casi nunca	11	12,0
Regularmente	9	9,8
Casi siempre	19	20,7
Siempre	50	54,3
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 15: Está comprometido con su puesto de trabajo

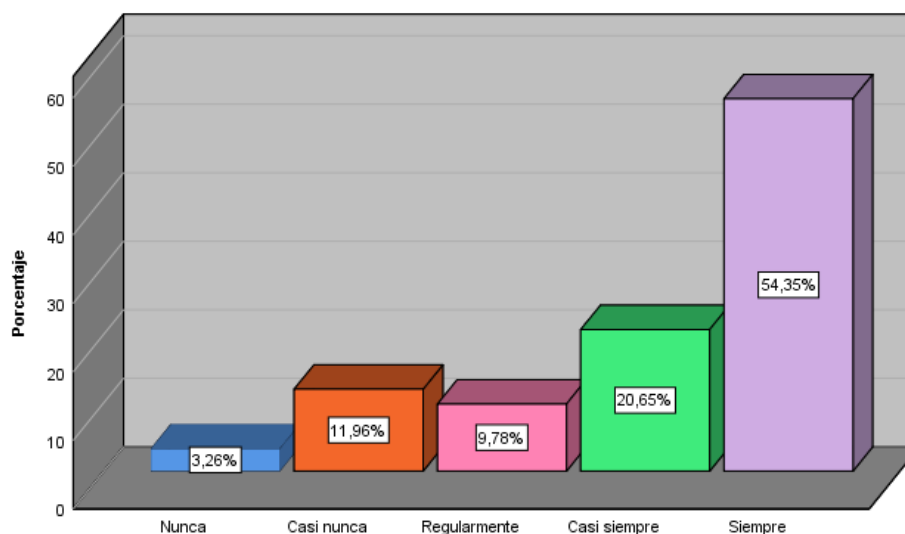


Gráfico 15. Está comprometido con su puesto de trabajo

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, está comprometido con su puesto de trabajo, manifestaron, el 54% consideró siempre, 10% regularmente y el 3% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que siempre están comprometidos con su puesto de trabajo, dejando de lado las diferencias, asumiendo sus labores con ética.

4.2.2. Variable rendimiento laboral

Tabla 19. Planifica las funciones en su puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	8,7
Casi nunca	3	3,3
Regularmente	46	50,0
Casi siempre	14	15,2
Siempre	21	22,8
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 16: Planifica las funciones en su puesto de trabajo

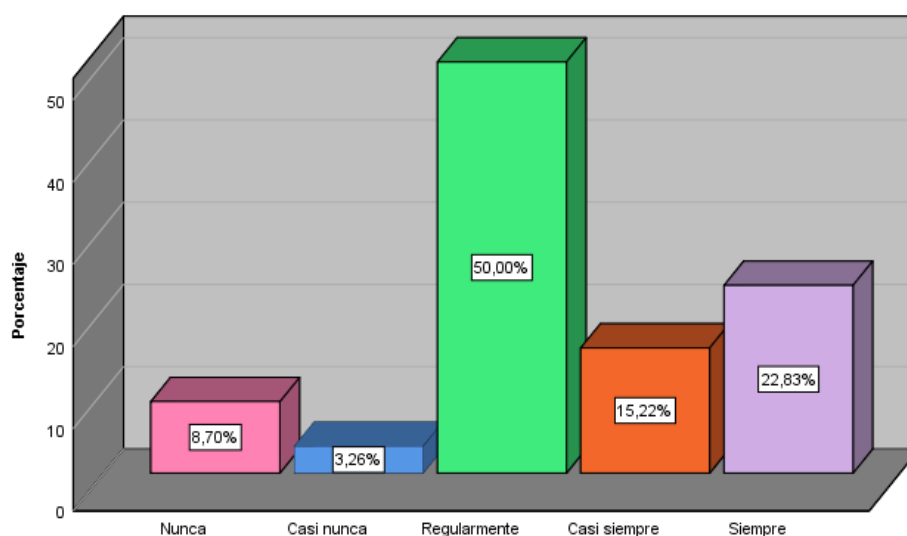


Gráfico 16. Planifica las funciones en su puesto de trabajo

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, planifica las funciones en su puesto de trabajo, manifestaron, el 50% consideró regularmente, 23% siempre y el 9% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que regularmente planifican las funciones en su puesto de trabajo, implica que medianamente se analizan y procesan la información del entorno.

Tabla 20. Su trabajo es de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	10,9
Casi nunca	4	4,3
Regularmente	12	13,0
Casi siempre	40	43,5
Siempre	26	28,3
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 17: Su trabajo es de calidad

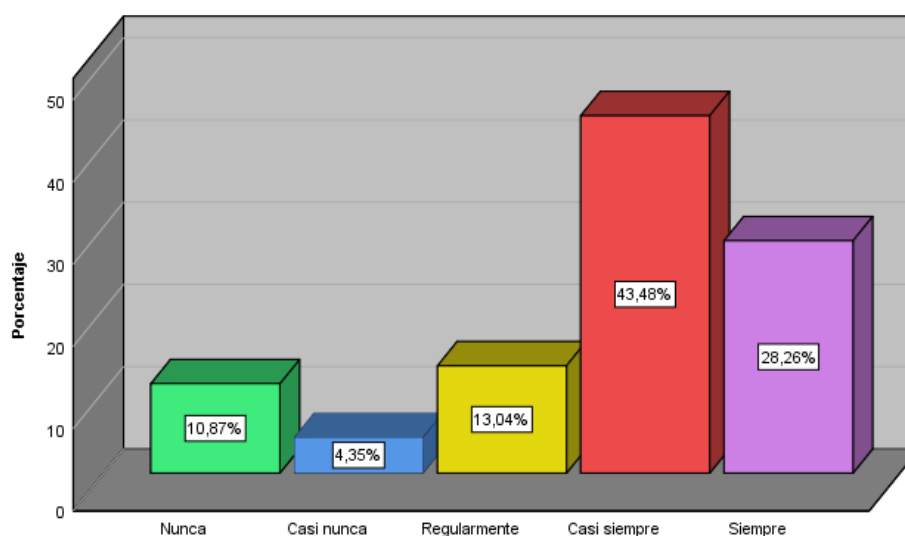


Gráfico 17. Su trabajo es de calidad

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, su trabajo es de calidad, manifestaron, el 44% consideró casi siempre, 13% regularmente y el 11% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que casi siempre su trabajo es de calidad, obedece a que las funciones son desarrolladas a cabalidad.

Tabla 21. Con el desarrollo de sus funciones brinda resultados óptimos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	6,5
Casi nunca	7	7,6
Regularmente	13	14,1
Casi siempre	45	48,9
Siempre	21	22,8
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 18: Con el desarrollo de sus funciones brinda resultados óptimos

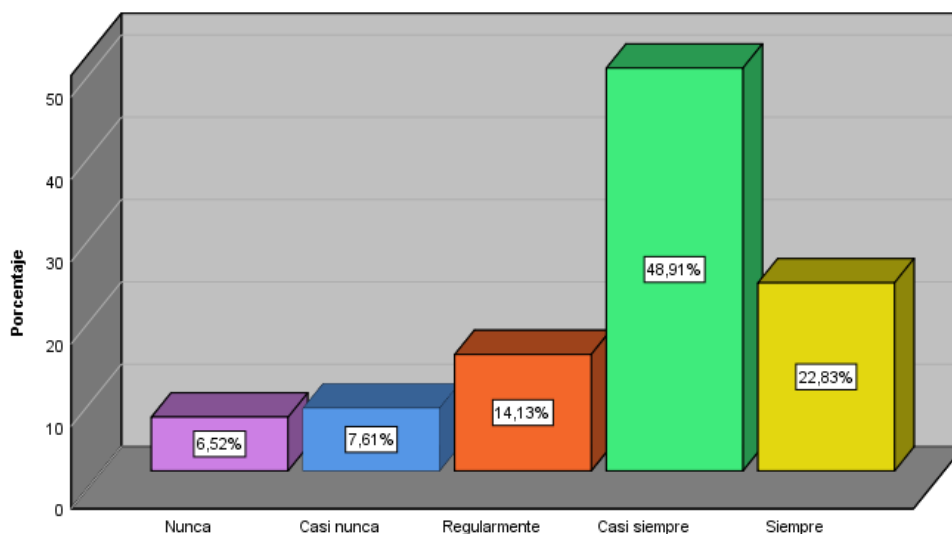


Gráfico 18. Con el desarrollo de sus funciones brinda resultados óptimos

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, con el desarrollo de sus funciones brinda resultados óptimos, manifestaron, el 49% consideró casi siempre, 14% regularmente y el 7% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que casi siempre con el desarrollo de sus funciones brindan resultados óptimos, consecuentemente las funciones que desarrollan los servidores son buenos.

Tabla 22. Su trabajo es eficiente

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	6,5
Casi nunca	4	4,3
Regularmente	9	9,8
Casi siempre	21	22,8
Siempre	52	56,5
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 19: Su trabajo es eficiente

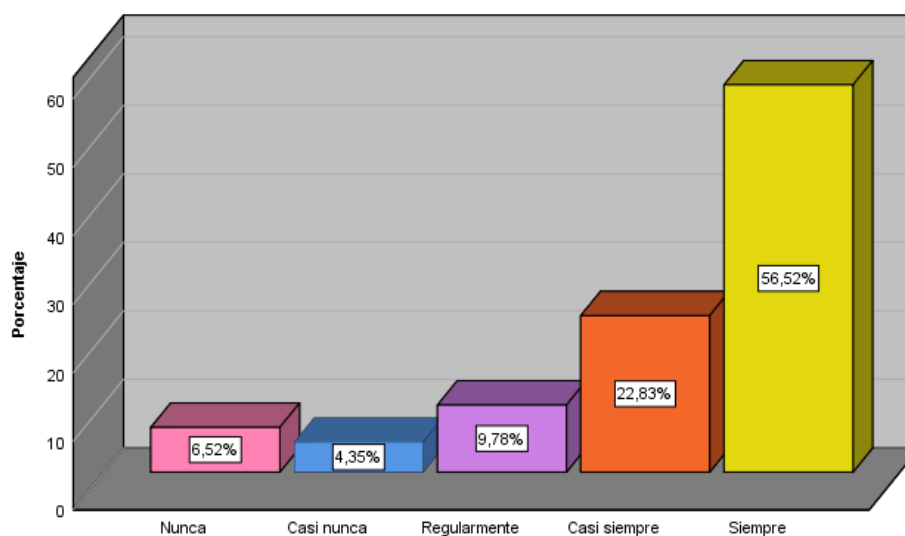


Gráfico 19. Su trabajo es eficiente

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, su trabajo es eficiente, manifestaron, el 57% consideró siempre, 10% regularmente y el 7% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que siempre su trabajo es eficiente, es decir son servidores competentes que cumplen con su deber en forma asertiva.

Tabla 23. Se logra los objetivos de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	5,4
Casi nunca	5	5,4
Regularmente	13	14,1
Casi siempre	14	15,2
Siempre	55	59,8
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 20: Se logra los objetivos de la entidad

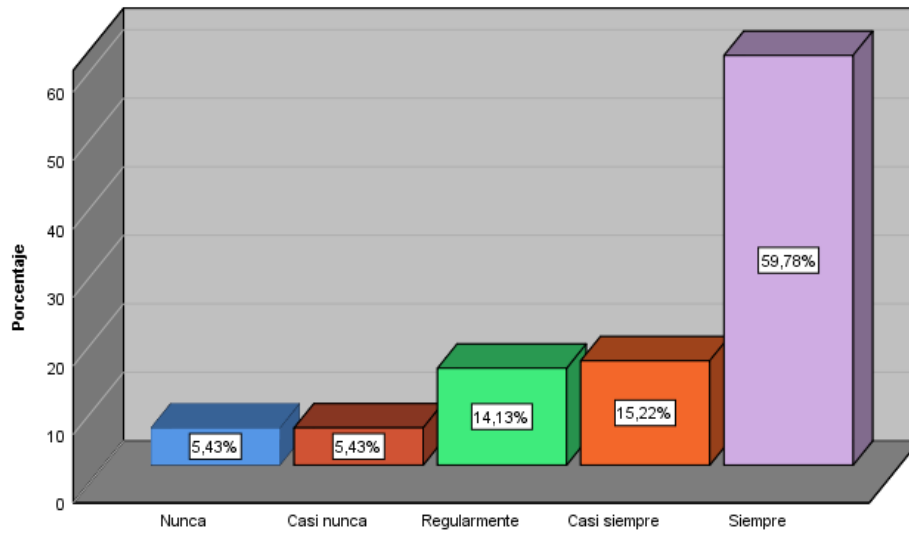


Gráfico 20. Se logra los objetivos de la entidad

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, se logra los objetivos de la entidad, manifestaron, el 60% consideró siempre, 14% regularmente y el 5% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que siempre se logra los objetivos de la entidad, su cumplimiento conlleva a un sentimiento de euforia.

Tabla 24. Se distrae en el desempeño de sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	19,6
Casi nunca	12	13,0
Regularmente	54	58,7
Casi siempre	5	5,4
Siempre	3	3,3
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 21: Se distrae en el desempeño de sus funciones

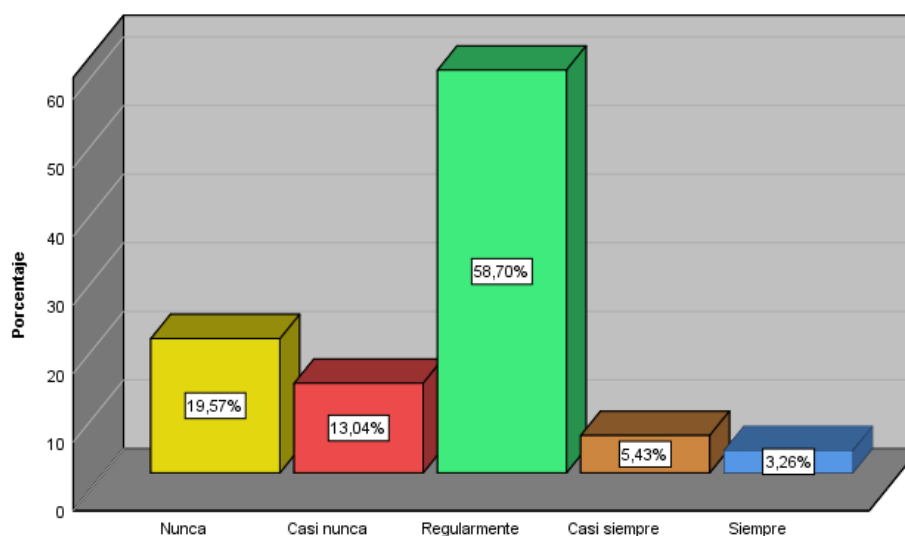


Gráfico 21. Se distrae en el desempeño de sus funciones

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, se distrae en el desempeño de sus funciones, manifestaron, el 59% consideró regularmente, 20% nunca y el 3% siempre.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que regularmente se distraen en el desempeño de sus funciones, vale mencionar que siempre están atentos al trabajo que están realizando.

Tabla 25. Incumple las normas en el desarrollo de sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	17,4
Casi nunca	48	52,2
Regularmente	13	14,1
Casi siempre	6	6,5
Siempre	9	9,8
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 22: Incumple las normas en el desarrollo de sus funciones

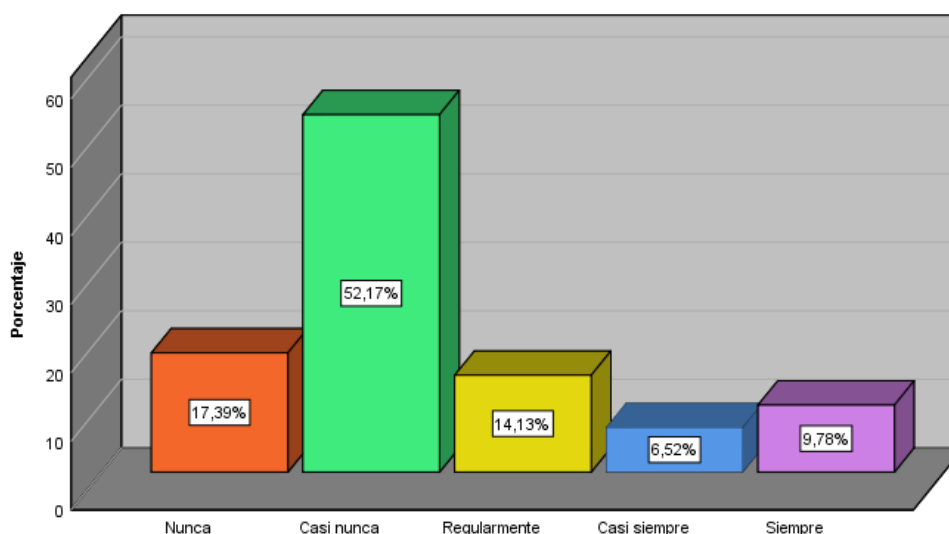


Gráfico 22. Incumple las normas en el desarrollo de sus funciones

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, incumple las normas en el desarrollo de sus funciones, manifestaron, el 52% consideró casi nunca, 17% nunca y un 10% siempre.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que casi nunca incumplen las normas en el desarrollo de las funciones, lo cual implica que sus funciones lo realizan respetando la legislación vigente.

Tabla 26. En los actos administrativos favorece con sus decisiones

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	48	52,2
Casi nunca	13	14,1
Regularmente	14	15,2
Casi siempre	6	6,5
Siempre	11	12,0
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 23: En los actos administrativos favorece con sus decisiones

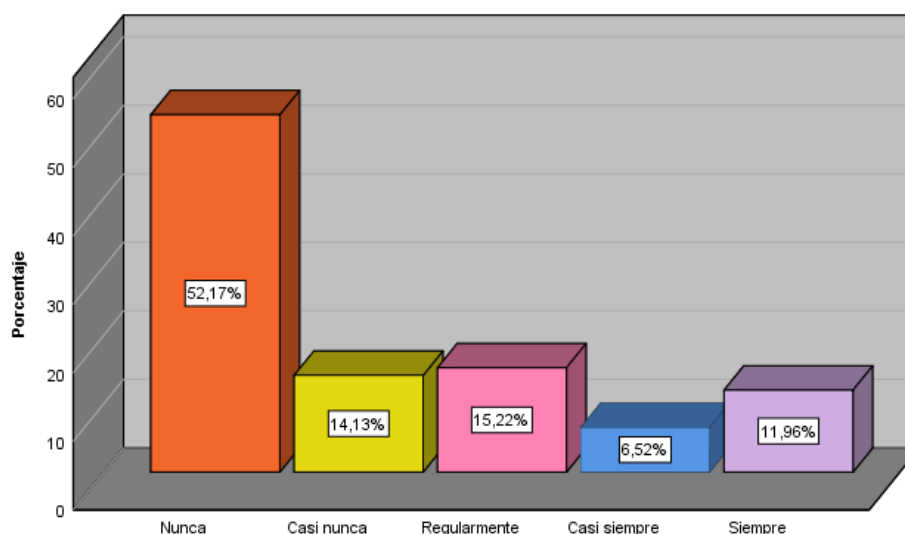


Gráfico 23. En los actos administrativos favorece con sus decisiones

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, en los actos administrativos favorece con sus decisiones, manifestaron, el 52% consideró nunca, 15% regularmente y el 12% siempre.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que nunca con sus actos administrativos favorecen con sus decisiones, es decir no otorgan beneficios a terceros en las decisiones que toman.

Tabla 27. Cumple con sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	5,4
Casi nunca	9	9,8
Regularmente	11	12,0
Casi siempre	14	15,2
Siempre	53	57,6
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 24: Cumple con sus funciones

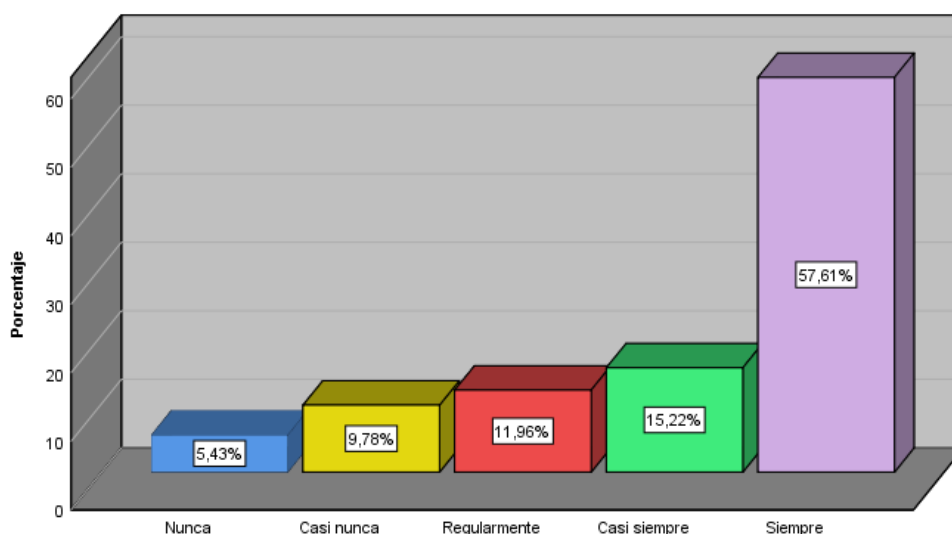


Gráfico 24. Cumple con sus funciones

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, cumple con sus funciones, manifestaron, el 58% consideró siempre, 12% regularmente y el 5% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que siempre cumplen con sus funciones, vale mencionar que las actividades que realizan cumplen con los fines establecidos.

Tabla 28. Se ausenta en su puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	52	56,5
Casi nunca	13	14,1
Regularmente	14	15,2
Casi siempre	7	7,6
Siempre	6	6,5
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 25: Se ausenta en su puesto de trabajo

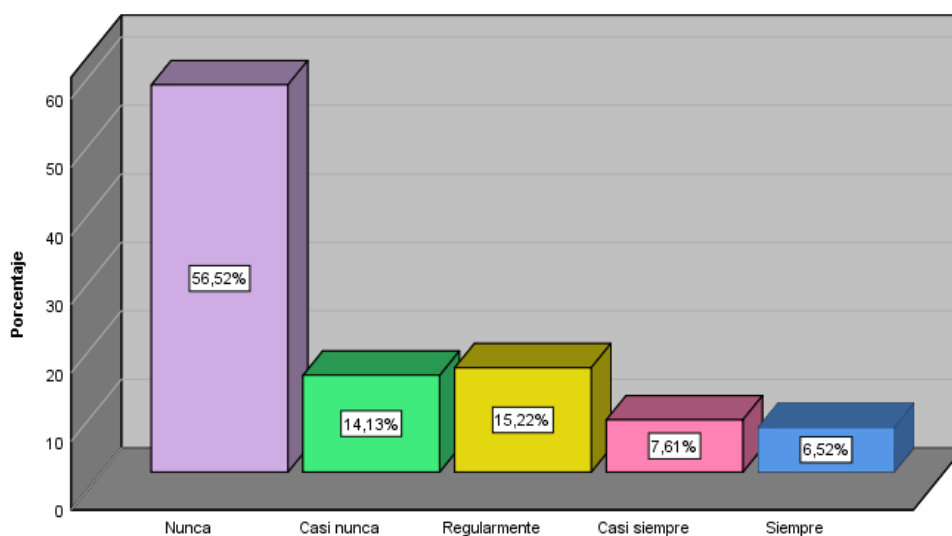


Gráfico 25. Se ausenta en su puesto de trabajo

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, se ausenta en su puesto de trabajo, manifestaron, el 57% consideró nunca, 15% regularmente y el 7% siempre.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que siempre cumplen con sus funciones, vale mencionar que las actividades que realizan cumplen con los fines establecidos.

Tabla 29. Generalmente ayuda a sus colegas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	9,8
Casi nunca	6	6,5
Regularmente	11	12,0
Casi siempre	14	15,2
Siempre	52	56,5
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 26: Generalmente ayuda a sus colegas

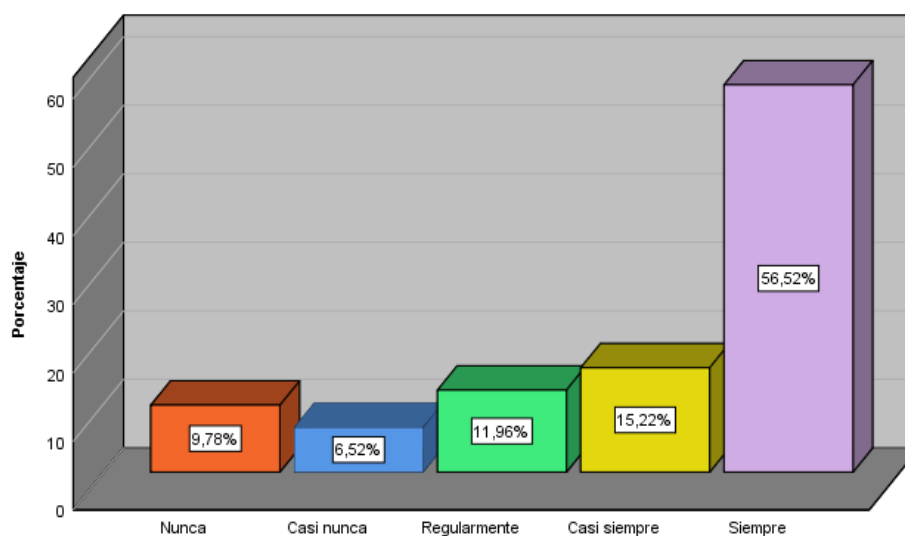


Gráfico 26. Generalmente ayuda a sus colegas

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, generalmente ayuda a sus colegas, manifestaron, el 57% consideró siempre, 12% regularmente y el 10 nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que siempre ayudan a sus colegas de trabajo, mostrando colaboración en el desempeño de sus funciones.

Tabla 30. Cumple con las normas de su trabajo

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	8	8,7
Casi nunca	6	6,5
Regularmente	10	10,9
Casi siempre	13	14,1
Siempre	55	59,8
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 27: Cumple con las normas de su trabajo

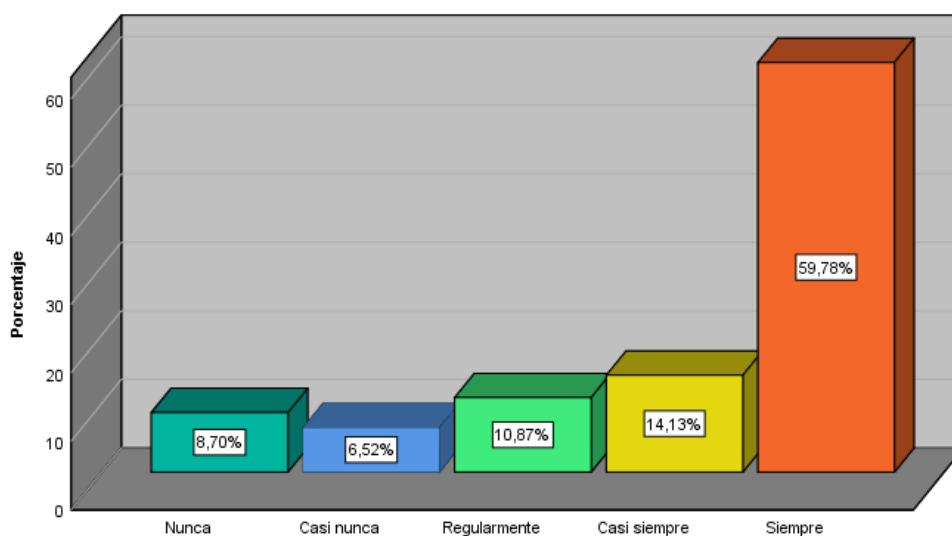


Gráfico 27. Cumple con las normas de su trabajo

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, cumple con las normas de su trabajo, manifestaron, el 60% consideró siempre, 11% regularmente y el 9% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que siempre cumplen con las normas de su trabajo, implica la existencia del respeto al orden jurídico.

Tabla 31. Toma iniciativa para cumplir su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,1
Casi nunca	6	6,5
Regularmente	9	9,8
Casi siempre	51	55,4
Siempre	25	27,2
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 28: Toma iniciativa para cumplir su trabajo

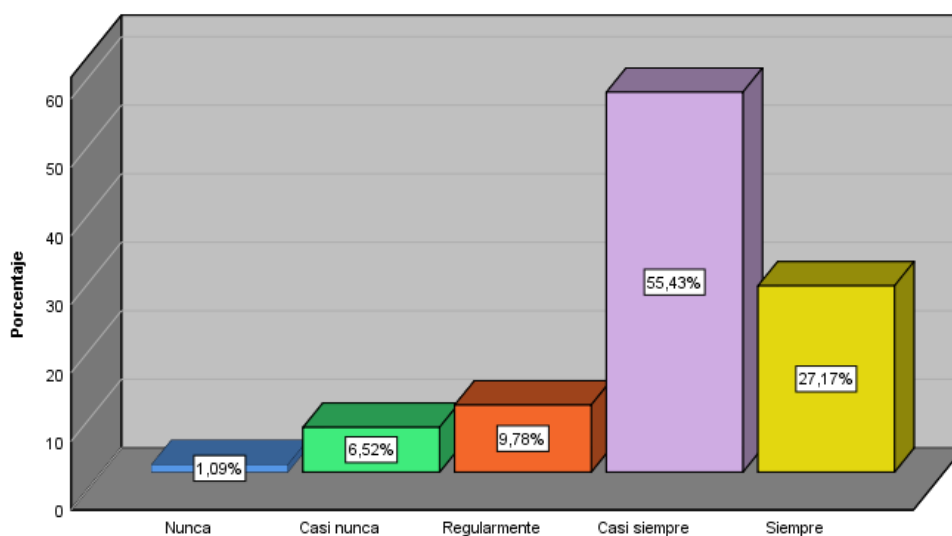


Gráfico 28. Toma iniciativa para cumplir su trabajo

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, toma iniciativa para cumplir su trabajo, manifestaron, el 55% consideró casi siempre, 10% regularmente y el 1% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que casi siempre toman la iniciativa para cumplir su trabajo.

Tabla 32. Cuida los recursos de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	4,3
Casi nunca	7	7,6
Regularmente	9	9,8
Casi siempre	13	14,1
Siempre	59	64,1
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 29: Cuida los recursos de la entidad

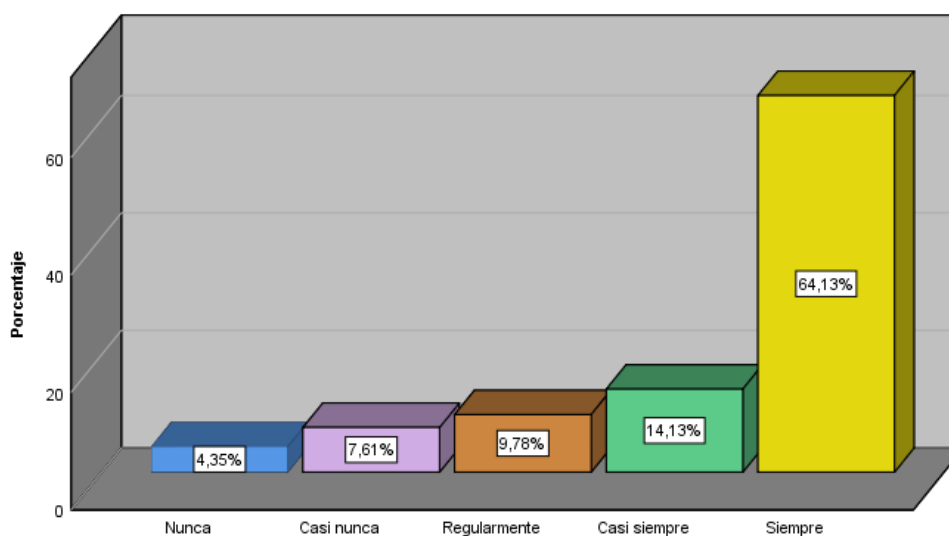


Gráfico 29. Cuida los recursos de la entidad

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, cuida los recursos de la entidad, manifestaron, el 64% consideró siempre, 10% regularmente y el 4% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que siempre cuidan los recursos de la entidad, con el cuidado de los medios se lograr satisfacer las necesidades de la población.

Tabla 33. Se comunica en forma efectiva

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	3	3,3
Casi nunca	5	5,4
Regularmente	10	10,9
Casi siempre	49	53,3
Siempre	25	27,2
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 30: Se comunica en forma efectiva

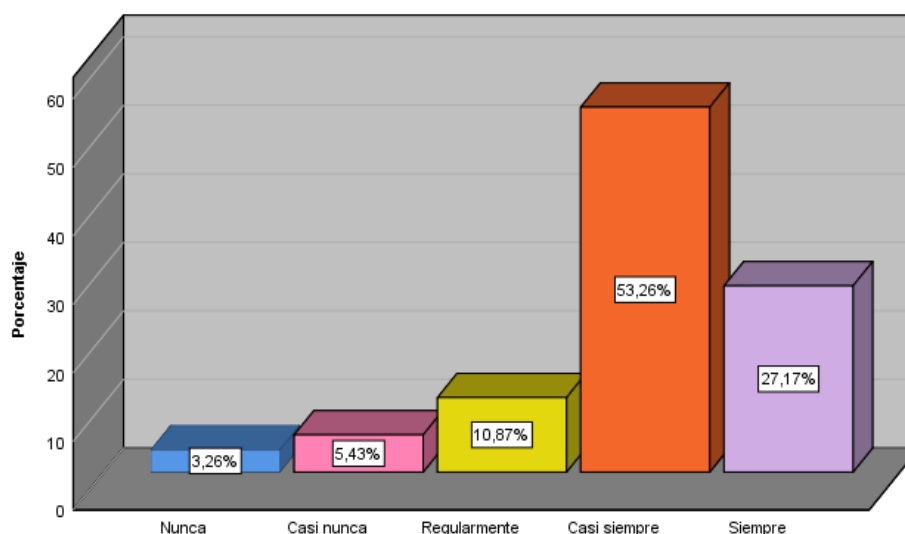


Gráfico 30. Se comunica en forma efectiva

Interpretación:

En el cuadro, a la pregunta, se comunica en forma efectiva, manifestaron, el 53% consideró casi siempre, 11% regularmente y el 3% nunca.

Los trabajadores en la municipalidad consideran que casi siempre se comunican en forma efectiva, es decir el mensaje es entendido.

4.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_1 : El comportamiento individual de los servidores está asociado de manera significativa con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019

H_0 : El comportamiento individual de los servidores NO está asociado de manera significativa con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019

Prueba estadística elegida: prueba de chi cuadrado

1) P – valor de nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,014 ^a	16	,001
Razón de verosimilitud	34,574	16	,005
Asociación lineal por lineal	3,955	1	,047
N de casos válidos	92		

a. 20 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,26.

2) Nivel de significación

$\alpha = 0,05$

3) Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H_0

4) Conclusión

El valor de chi cuadrado calculado fue de 39,014 (valor de $p = 0.001$), el valor de p es inferior al nivel de significancia de 0.05, razón por la cual se rechaza la H_0 , determinando que existe una relación significativa entre el comportamiento individual de los servidores con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019.

4.4. Discusión de resultados

A partir de los resultados que hemos encontrado, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece, el comportamiento individual de los servidores está asociado de manera significativa con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019.

Estos resultados guardan relación, con lo que sostiene Camavilca Contreras (2018), el comportamiento organizacional influye en la productividad laboral de los trabajadores, debido a que el modelo logístico es significativo y se

ajusta a los datos con una Desviación de $p < 0,05$; también Chen Ping (2017), establece que las habilidades, experiencias y cualidades adquiridas que posee el personal, inciden en el aprovechamiento de las capacidades para el desempeño del recurso humano en empresas chinas; Fuente Rodas (2015), precisa, que la influencia del comportamiento individual en el clima organizacional es importante debido a que cada persona opera como un ser único que estimula su entorno y a la vez es estimulado de acuerdo a su percepción.

Pero en lo que no concuerda, es con Medina Jaime (2015), quien sostiene, que en la convivencia laboral desarrollan un comportamiento inadecuado en el cumplimiento o desempeño de sus funciones y en las interacciones entre los trabajadores CAS del del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el desempeño de sus responsabilidades se ve afectado por la impuntualidad, falta o inasistencia y el abandono durante las horas de trabajo hechos observados entre los trabajadores contratados - CAS y de locación de servicios del INEI.

CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general, se concluye, que existe una relación significativa entre el comportamiento individual de los servidores con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019, a un nivel de significancia de 0.05. Siendo el comportamiento la forma como actúan los servidores al desarrollar las diversas funciones.
2. En relación al objetivo determinar el comportamiento en el trabajo de los servidores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, se concluye, que, existe armonía en las relaciones generando seguridad, bienestar y felicidad; obran de manera conjunta para lograr los objetivos; poseen cualidades recomendables en el ejercicio de sus funciones; tienen el cuidado y la atención en el desarrollo de sus tareas; se mantienen firmes para lograr los objetivos establecidos en el Plan Operativo Institucional; consideran que es arriesgado o peligroso realizar el trabajo debido a las denuncias que existen; así mismo, nunca presentan tristeza al realizar su trabajo, es decir están preparados para hacer tareas importantes; también, regularmente se enojan con sus colegas de trabajo; y, así mismo, participan activamente en su puesto de trabajo, lo cual permite lograr los objetivos establecidos.
3. De acuerdo al objetivo determinar el rendimiento laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, se concluye, que medianamente se analizan y procesa la información del entorno; casi siempre su trabajo es de calidad, obedece a que las funciones son desarrolladas a cabalidad; las funciones que desarrollan los servidores son buenos; los servidores son competentes permitiendo lograr los objetivos de la entidad; también se aprecia que siempre están atentos al trabajo que están realizando; no otorgan beneficios a terceros en las decisiones que toman; cumplen con sus funciones asignadas; muestran colaboración en el desempeño de sus funciones; cumplen con las normas de su

trabajo, implica la existencia del respeto al orden jurídico; cuidan los recursos de la entidad; y, también, se comunican en forma efectiva, es decir el mensaje es entendido.

RECOMENDACIONES

- 1.** En cuanto a las relaciones interpersonales, implementar un programa de relaciones personales que permita fluir la información.
- 2.** Para lograr la eficiencia en el desempeño laboral estimular el logro de los objetivos.
- 3.** También para cumplir con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional, capacitar a los trabajadores.
- 4.** Para evitar el temor en el desempeño del puesto de trabajo, elaborar guías resumidas sobre los sistemas administrativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benítez Marquina, Ikoll Joseph (2012). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C. Universidad Nacional de Trujillo (Tesis de pregrado). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3310/benites_ikoll.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berón Daniela y Palma Flavia (2011). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de Enfermería. Universidad Nacional de Cuyo (tesis de pregrado). Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf
- Borman, W. C.; Motowidlo, S. J.; Rose, S. R. & Hansen, L. M. (1985). Development of a model of soldier effectiveness. Minneapolis, MN: Personnel Decisions Research Institute.
- Córdova Baldeón, Isaac. (2014). El informe de investigación Cuantitativa (1ª ed.). Perú Editorial San Marcos
- Córdova Baldeón, Isaac. (2009). Estadística aplicada a la investigación (1ª ed.). Perú. Editorial San Marcos.
- Cohen Néstor y Gómez Rojas Gabriela (2019). Metodología de la Investigación ¿Para qué?. Argentina. Editorial Teseo.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2da ed. México: Mc Graw Hill
- Chen Ping (2017). La valoración del talento humano y el rendimiento laboral en empresas Chinas en el Perú (tesis posgrado). Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1626/MAESTR%C3%8DA_CHEN%20PING.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Fuentes Rodas Lenin Ernesto (2015). Comportamiento individual y clima organizacional. Universidad Rafael Landívar (tesis de pregrado).

- Recuperado de
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Fuentes-Lenin.pdf>
- Gabini Sebastián (2018). Principales predictores del rendimiento laboral. Editorial Teseo. Argentina. Recuperado de
<https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-i-rendimiento-laboral/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Koopmans, L.; Bernaards, C. M.; Hildebrandt, V. H.; Schaufeli, W.; De Vet, H. & van der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*
- Koopmans, L.; Bernaards, C. M.; Hildebrandt, V. H.; de Vet, H. & van der Beek, A. (2013). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*
- Macavilca Contreras Erick Gustavo (2018). Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima - 2018 (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo.
- Medina Jaime Carmen Beatriz (2015). El comportamiento de los trabajadores contratados – CAS y de locación de servicios del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) – Dirección Nacional de Censos – Encuestas y establecimientos – Lima – 2014 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Motowidlo, Stephen. (2003). Job Performance. Part One. *Personnel Psychology Handbook of Psychology*
- Motowidlo, S. J. & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. In K. R. Murphy y F. E. Saal

- (Eds). *Psychology in organizations: Integrating science and practice*. Hillsdale, N.J.: Erlbaum
- Newstrom, John. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo* 13a. ed.. México: McGraw Hill.
- Omar, A. & Urteaga, A. F. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional. *Universitas Psychologica*.
- Pino Gotuzzo, Raúl (2006). "Metodología de la Investigación". Perú. Editorial San Marcos.
- Porto Pérez Julián y Merino María (2014). Definición. De. Recuperado de <https://definicion.de/comportamiento/>
- Real Academia Española (2014). Recuperado de <https://dle.rae.es>.
- Robbins Stephen P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Ruiz, C. (2005). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Venezuela: Fedupel.
- Salgado, J. F. & Cabal, A. L. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*
- Serrano Mendoza Karla Aída (2016). Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo (tesis postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Spector, P.E. (2002). *Psicología industrial organizacional: Investigación y práctica*. México. Editorial El Manual Moderno
- Workmeter (s.f.). Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas. Recuperado de http://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-

_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?_hsenc=p2ANqtz--
MJ3jwntmuHwTE7q8751FnrsbuuZlgT80LxbOKug2C-
YWLzgE6emewzYzAObkUu7eAQeMSPNE6IZ1d-
JQoSfy4bkrMag&_hsmi=8750852

BIBLIOGRAFÍA

Córdova Baldeón, Isaac. (2014). El informe de investigación Cuantitativa (1ª ed.). Perú

Editorial San Marcos

Córdova Baldeón, Isaac. (2009). Estadística aplicada a la investigación (1ª ed.). Perú.

Editorial San Marcos

ANEXOS

Anexo 1: instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Instrucciones:

El instrumento que a continuación le presentamos, tiene por finalidad obtener la información sobre la investigación **“COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS SERVIDORES Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA, 2019”**, después de leer marque con una “X” la respuesta que considera correcta. Es anónima, le agradecemos eternamente su colaboración.

VARIABLE: comportamiento individual

Preguntas	Valoración				
	1 Nunca	2 Casi nunca	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre
Personalidad de los servidores					
Se relaciona con facilidad con sus colegas					
Considera que es interesante su conversación					
Coopera con sus colegas					
Inspira confianza y seguridad con sus acciones					
Es responsable con sus tareas					
Persiste para lograr los objetivos					
Es entusiasta en su puesto de trabajo					
Es creativo en su puesto de trabajo					
Emociones					
Tiene temor al realizar su trabajo					
Presenta tristeza al realizar su trabajo					
Se disgusta con facilidad					
Se enfada con facilidad					
Se alegra con los resultados obtenidos					
Actitudes					
Participa activamente en su puesto de trabajo					
Está comprometido con su puesto de trabajo					

Cuestionario

Instrucciones:

El instrumento que a continuación le presentamos, tiene por finalidad obtener la información sobre la investigación **“COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS SERVIDORES Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA, 2019”**, después de leer marque con una “X” la respuesta que considera correcta. Es anónima, le agradecemos eternamente su colaboración.

VARIABLE: Rendimiento laboral

Preguntas	Valoración				
	1 Nunca	2 Casi nunca	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre
Rendimiento en la tarea					
Planifica las funciones en su puesto de trabajo					
Su trabajo es de calidad					
Con el desarrollo de sus funciones brinda resultados óptimos					
Su trabajo es eficiente					
Se logra los objetivos de la entidad					
Comportamientos laborales contraproducentes					
Se distrae en el desempeño de sus funciones					
Incumple las normas en el desarrollo de sus funciones					
En los actos administrativos favorece con sus decisiones					
Cumple con sus funciones					
Se ausenta en su puesto de trabajo					
Rendimiento en el contexto					
Generalmente ayuda a sus colegas					
Cumple con las normas de su trabajo					
Toma iniciativa					
Cuida los recursos de la entidad					
Se comunica en forma efectiva					

Anexo 2: Procedimiento de validación y confiabilidad del instrumento de investigación

Procedimiento de confiabilidad de instrumento de investigación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	92	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	92	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	30

MATRIZ CONSISTENCIA

Tesis: Comportamiento individual de los servidores y su relación con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Comportamiento individual	Sociable, conversador, cooperador, confiable, responsable, persistente, entusiasta, creativo. Temor, tristeza, disgusto, ira, alegría. Participación activa, compromiso con el trabajo	Tipo investigación: cuantitativo Nivel: descriptivo, correlacional
¿De qué manera el comportamiento individual de los servidores está asociado con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019?	Establecer de qué manera el comportamiento individual de los servidores está asociado con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019.	El comportamiento individual de los servidores está asociado de manera significativa con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2019.			
Problema específicos	Objetivos específicos		Rendimiento laboral	Planificación del trabajo, competencia para desarrollar la tarea, calidad del trabajo, orientación a	Método de Investigación: deductivo
a) ¿Cuál es el comportamiento en el trabajo de los servidores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	a) Determinar el comportamiento en el trabajo de los servidores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.				Diseño de Investigación: no experimental
b) ¿Cuál es el rendimiento laboral de los servidores en la Municipalidad	b) Determinar el rendimiento laboral de los servidores en la Municipalidad				Población: 121 trabajadores Muestra: 92
					Instrumentos: Cuestionario

Distrital de Yanacancha?	Distrital de Yanacancha.			los resultados, trabajo eficiente, logro de objetivos. Pérdida de tiempo, incumpliendo de normas, favoritismo, retraso en la entrega de tareas, ausentismo	
--------------------------	--------------------------	--	--	--	--