

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

Administración interna y desempeño laboral en el área de Gerencia
de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de
Chupaca, región Junín en el 2019

Mercedes Vega Carlos

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mag. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez

Dedicatoria

El presente trabajo va Dios todopoderoso que sin su ayuda no hubiera logrado mis metas.

A mi madre que esta en los cielos y fue la inspiración de esfuerzo todos los días de mi vida académica.

A mis seres queridos, que a través de las experiencias vividas me enseñaron grandes cosas buenas en la vida.

Agradecimientos

Agradezco a todos los profesores universitarios dentro de la Universidad Continental

Por enseñarme en cada sesión de clases conocimientos de mucho valor dentro de la vida académica y también fuera de ella, adquiriendo preparación para la vida laboral.

Lista de Contenidos

Lista de Contenidos.....	ii
Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras.....	viii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	xii
Capítulo I. Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la investigación.....	1
1.1.1 Espacial.....	1
1.1.2 Temporal.....	1
1.1.3 Conceptual.....	1
1.2. Planeamiento del Problema.....	1
1.3. Formulación del Problema de la Investigación.....	3
1.3.1. Problema General.....	3
1.3.2. Problemas Específicos.....	3
1.4. Objetivos de la Investigación.....	3
1.4.1. Objetivo General.....	3
1.4.2. Objetivos específicos.....	3
1.5. Justificación de la Investigación	4
1.5.1. Justificación teórica.....	4
1.5.2. Justificación Práctica.....	4
1.5.3. Justificación metodológica.....	4
Capítulo II. Marco Teórico	5
2.1. Antecedentes de Investigación.....	5

2.1.1. Artículos científicos	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales.	5
2.1.3. Antecedentes Internacionales.....	5
2.2. Bases Teóricas.	6
2.2.1. Desempeño laboral.....	6
2.2.2. Teoría de la expectativa DE VROOM.	6
2.2.3. Características del desempeño laboral.	7
2.2.4. Factores que influyen al desempeño laboral de los empleados.	7
2.2.5. Relación entre satisfacción y desempeño laboral.	9
2.2.6. Salario como fuente de satisfacción de las necesidades humanas	9
2.3. Definición de Términos Básicos	9
2.3.1. Administración Interna.	9
2.3.2. Desempeño laboral.....	10
2.3.3. Desempeño laboral.....	10
2.3.4. Desempeño laboral.....	10
2.3.5. Tipos de clima organizacional.	10
2.3.6. Categorías del clima organizacional.	10
2.3.7. Efectos del clima organizacional.	10
2.3.8. Consecuencias del clima organizacional.	11
2.3.9. Evaluación del rendimiento.	11
2.3.10. Nivel jerárquico del personal.	11
2.3.11. Motivación.	11
Capítulo III. Hipótesis	13
3.1. Hipótesis	13
3.1.1 Hipótesis general.....	13

3.1.2. Hipótesis específicas	13
3.2. Identificación de Variables	13
3.3. Operacionalización de las variables.....	13
Capítulo IV. Metodología	14
4.1. Métodos de investigación	14
4.1.1. Método general.	14
4.1.1. Método específico.....	14
4.2. Configuración de la investigación	14
4.2.1. Enfoque de la investigación.....	14
4.2.2. Tipo de investigación.....	14
4.2.3. Nivel de investigación.....	15
4.2.4. Diseño de investigación.....	15
4.3. Población y Muestra	15
4.3.1. Población.....	15
4.3.2. Muestra.	15
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
4.5. Proceso de recolección de datos	17
4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis	18
Capítulo V. Resultados	19
5.1. Presentación de resultados	19
5.2. Relación entre variables de estudio.....	48
5.2.1. Relación de la administración interna y las capacidades referidas al puesto.....	48
5.2.2. Relación de la administración interna y la emocionalidad.	49
5.2.3. Relación de la administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones.....	51

5.3. Contratación de resultados	52
5.3.1. Contratación estadística de la hipótesis específica 1	52
5.3.2. Contratación estadística de la hipótesis específica 2.	53
5.3.3. Contratación estadística de la hipótesis específica 3.....	53
Capítulo VI. Discusión.....	57
6.1. Discusión de resultados.....	57
Conclusiones	58
Recomendaciones	60
Referencias.....	61
Apéndice A. Matriz De Consistencia De La Investigación Científica	0
Apéndice B. Operacionalización de Variables	3
Apéndice C. Instrumento de Medición	5

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Género de los trabajadores</i>	19
Tabla 2 <i>Rango de edad de los colaboradores</i>	20
Tabla 3 <i>El nivel de comunicación es fluido en mi área de trabajo</i>	20
Tabla 4 <i>Los colaboradores se comunican a través de los medios correctos</i>	21
Tabla 5 <i>Existe relación armónica entre mis compañeros de trabajo</i>	22
Tabla 6 <i>Mi jefe inmediato brinda la información clara y concreta</i>	23
Tabla 7 <i>¿Considera usted que en la entidad se oculta información?</i>	24
Tabla 8 <i>Siente satisfacción en su área de trabajo</i>	25
Tabla 9 <i>Tengo reconocimiento por mi desempeño o metas logradas</i>	26
Tabla 10 <i>Soy considerado elemento clave para el logro de los objetivos de mi área</i>	27
Tabla 11 <i>Mi jefe inmediato genera un ambiente de trabajo positivo</i>	28
Tabla 12 <i>Estoy de acuerdo con mi remuneración en función a mi trabajo</i>	29
Tabla 13 <i>Recibe su remuneración a tiempo y en las fechas establecidas</i>	30
Tabla 14 <i>Considera usted que las demoras de las remuneraciones influyen en su trabajo</i>	31
Tabla 15 <i>Participo en todas las actividades de la institución</i>	32
Tabla 16 <i>Comparto con mis compañeros para formar grupos de trabajo</i>	33
Tabla 17 <i>Soy proactivo para realizar actividades de mi área</i>	34
Tabla 18 <i>Me gusta ser líder y trabajar en equipo</i>	35
Tabla 19 <i>Existe reuniones de aporte de ideas para mejorar el área de trabajo</i>	36
Tabla 20 <i>El nivel de comunicación es fluido en mi área de trabajo</i>	37
Tabla 21 <i>Los colaboradores se comunican a través de los medios correctos</i>	38
Tabla 22 <i>Existe relación armónica entre mis compañeros de trabajo</i>	39
Tabla 23 <i>Mi jefe inmediato brinda la información clara y concreta</i>	40
Tabla 24. <i>El nivel de comunicación es importante en mi área de trabajo</i>	41

Tabla 25 <i>Siente que se desempeña bien en su área de trabajo</i>	42
Tabla 26 <i>Está disponible para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo</i>	43
Tabla 27 <i>Cumple con su horario de trabajo establecido</i>	44
Tabla 28 <i>Contribuye con aportaciones al logro de los objetivos de su institución</i>	45
Tabla 29 <i>Todo lo aprendido lo aplica en su trabajo</i>	46
Tabla 30 <i>Su jefe inmediato superior está satisfecho con su desempeño laboral</i>	47
Tabla 31 <i>Tabla cruzada entre las dimensiones administración interna y las capacidades referidas al puesto</i>	48
Tabla 32 <i>Pruebas de chi-cuadrada para las dimensiones administración interna y las capacidades referidas al puesto</i>	51
Tabla 33 <i>Medidas simétricas para las dimensiones administración interna y las capacidades referidas al puesto</i>	49
Tabla 34 <i>Tabla cruzada entre las dimensiones administración interna y la emocionalidad</i> . .	50
Tabla 35 <i>Pruebas de chi-cuadrada entre las dimensiones administración interna y la emocionalidad</i>	50
Tabla 36 <i>Medidas simétricas entre administración interna y la emocionalidad</i>	50
Tabla 37 <i>Tabla cruzada entre las dimensiones administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones</i>	51
Tabla 38 <i>Pruebas de chi-cuadrada entre las dimensiones administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones</i>	51
Tabla 39 <i>Medidas simétricas entre las dimensiones administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones</i>	52

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Género de los trabajadores.....	19
<i>Figura 2.</i> Rango de edad de los colaboradores.....	20
<i>Figura 3.</i> El nivel de comunicación es fluido en mi área de trabajo	21
<i>Figura 4.</i> Los colaboradores se comunican a través de los medios correctos	22
<i>Figura 5.</i> Existe relación armónica entre mis compañeros de trabajo.....	23
<i>Figura 6.</i> Mi jefe inmediato brinda la información clara y concreta.....	24
<i>Figura 7.</i> ¿Considera usted que en la entidad se oculta información?	25
<i>Figura 8.</i> Siente satisfacción en su área de trabajo.....	26
<i>Figura 9.</i> Tengo reconocimiento por mi desempeño o metas logradas	27
<i>Figura 10.</i> Soy considerado elemento clave para el logro de los objetivos de mi área.....	28
<i>Figura 11.</i> Mi jefe inmediato genera un ambiente de trabajo positivo.....	29
<i>Figura 12.</i> Estoy de acuerdo con mi remuneración en función a mi trabajo.....	30
<i>Figura 13.</i> Recibe su remuneración a tiempo y en las fechas establecidas	31
<i>Figura 14.</i> Considera usted que las demoras de las remuneraciones influyen en su trabajo...32	32
<i>Figura 15.</i> Participo en todas las actividades de la institución.....	33
<i>Figura 16.</i> Comparto con mis compañeros para formas grupos de trabajo.....	34
<i>Figura 17.</i> Soy proactivo para realizar actividades de mi área.....	35
<i>Figura 18.</i> Me gusta ser líder y trabajar en equipo.....	36
<i>Figura 19.</i> Existe reuniones de aporte de ideas para mejorar el área de trabajo	37
<i>Figura 20.</i> El nivel de comunicación es fluido en mi área de trabajo	38
<i>Figura 21.</i> Los colaboradores se comunican a través de los medios correctos	39
<i>Figura 22.</i> Existe relación armónica entre mis compañeros de trabajo.....	40
<i>Figura 23.</i> Mi jefe inmediato brinda la información clara y concreta.....	41
<i>Figura 24.</i> El nivel de comunicación es importante en mi área de trabajo	42

<i>Figura 25.</i> Siente que se desempeña bien en su área de trabajo.....	43
<i>Figura 26.</i> Está disponible para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo. ...	44
<i>Figura 27.</i> Cumple con su horario de trabajo establecido	45
<i>Figura 28.</i> Contribuye con aportaciones al logro de los objetivos de su institución.....	46
<i>Figura 29.</i> Todo lo aprendido lo aplica en su trabajo.....	47
<i>Figura 30.</i> Su jefe inmediato superior está satisfecho con su desempeño laboral	48

Resumen

El presente trabajo de investigación determina qué relación existe entre la administración interna de una entidad pública y el Desempeño Laboral de los trabajadores del área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad provincial de Chupaca en la región Junín en el año 2019 los resultados de este estudio son de categoría no experimental siendo el modelo utilizado como diseño descriptivo correlacional.

También el muestreo que se ha empleado es el diseño no probabilístico.

Se trabajo realizando una encuesta a los veinte trabajadores que laboran en esta área de la gestión 2019-2022, los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de la administración interna y desempeño laboral.

Y se llegó a los resultados de los niveles regulares en las dos variables de trabajo.

En cuanto a la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral); y esto nos dice que la variable de desempeño laboral se correlaciona de forma directa y positiva con la administración interna, ya que el coeficiente de correlación de Pearson (r) es igual a 0.51 lo cual indica para su resultado que las dos variables son directamente relacionadas.

Concluyendo que en el área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad provincial de Chupaca en la región Junín en el año 2019 existe una relación directa y significativa entre la variable desempeño laboral con la variable administración interna, para eso se sustentó con el coeficiente de correlación de Pearson (r) siendo igual al valor de 0.511 y el valor de p es 0.030 donde el valor de p ratifica al valor de r .

Abstract

This research work determines what relationship exists between the internal administration of a public entity and the Labor Performance of the workers of the urban and rural development management area of the provincial municipality of Chupaca in the Junín region in 2019 the results of This study is of a non-experimental category, the model used as a descriptive correlational design.

Also the sampling that has been used is the non-probabilistic design.

A survey was carried out on the twenty workers who work in this area of the 2019-2022 management, the instruments used to measure the variables were the internal administration and job performance scale.

And the results of the regular levels were reached in the two work variables.

Regarding the correlation, it is significant at the 0.01 level (bilateral); and this tells us that the job performance variable is directly and positively correlated with internal administration, since Pearson's correlation coefficient (r) is equal to 0.51 which indicates for its result that the two variables are directly related .

Concluding that in the urban and rural development management area of the provincial municipality of Chupaca in the Junín region in 2019 there is a direct and significant relationship between the labor performance variable with the internal administration variable, for that it was supported by the coefficient Pearson's correlation (r) being equal to the value of 0.511 and the value of p is 0.030 where the value of p ratifies the value of r .

Introducción

Las entidades del estado poseen una opinión negativa por las personas en cuanto a la gestión y administración se refiere y esto es por que las entidades públicas tienen una serie de deficiencias como por ejemplo mucha burocracia, personal no calificado o personal que se encuentra en un área de trabajo en la que no se siente suficientemente cómodo para sus trabajo.

Muchas veces donde el jefe inmediato y jefe general del área no brinda un adecuado ambiente laboral siendo esto un factor completamente importante, se ha comprobado que en un ambiente laboral amigable, cómodo de personal donde se apoyen y trabajen en equipo junto a capacitaciones e incentivos de trabajo es mucho mejor y funciona de forma mas eficiente que un lugar de trabajo donde el ambiente laboral sea poco amigable y con un jefe indiferente.

El gobierno luego de ver los inconvenientes anteriormente mencionados comienza a buscar soluciones cada vez mas específicas para cada uno de estos problemas.

Teniendo como objetivo que las entidades públicas mejoren y lleguen a tener un rendimiento bueno, y se comienza por tener incentivos salariales y capacitaciones.

Para ello es necesario elaborar un diagnóstico trabajando con dos variables y y determinar si estas dos variables se encuentran ligadas entre si.

Nuestro objetivo es determinar que estas variables están ligadas entre si y mediante este trabajo se emplearan las variables de desempeño laboral y administración interna.

Capítulo I. Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1 Espacial.

La presente tesis se desarrollará en el área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca región Junín en el Perú.

1.1.2 Temporal.

El desarrollo de la tesis, la toma de datos y el estudio de los resultados se harán en el periodo académico 2019-1 desde el mes de junio hasta el mes de agosto del año 2019.

1.1.3 Conceptual.

Esta tesis desarrollará todos los factores que estén directamente ligados a la administración interna del área y sus resultados ayudarán a mejorar en el desempeño laboral en esta área y en consiguiente en todo el municipio provincial.

1.2. Planeamiento del Problema

Los recursos humanos son el factor mas importante es por eso en todo el mundo se llegan a estudiar mas a fondo la manera de gestionarlo mejor, para poder tener cada vez mas rendimiento dentro de una empresa ya sea particular o pública.

Todos los análisis de estudio para una empresa tienen al desempeño laboral como primer componente de como mejorarlo para que sea cada vez mas eficiente y efectivo.

En el pasar de los años se ha demostrado que un centro laboral con personas trabajando unidas es mas estable y con mayor rendimiento.

A esto se suma los ambientes laborales, las capacitaciones, la comunicación trabajador-jefe y los pagos puntuales entre muchos otros factores.

Con respecto, al desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chupaca, se analizó que el ambiente de trabajo no es del todo bueno. Es decir, los factores que poseen para generar un desempeño laboral óptimo son limitadas y no llegan a contribuir en la institución.

Primero: Los ambientes son pequeños con paredes sin pintar e instalaciones eléctricas defectuosas.

Segundo: Las conexiones de redes no son suficientes en todas las computadoras y las que poseen conexión tienen una red demasiado lenta.

Tercero: No existe comunicación directa de todos los trabajadores con el jefe principal. Solo los que poseen una mayor escala laboral.

Cuarto: No existe capacitaciones al personal, siendo esto factor fundamental para que los trabajadores tengan más información a la hora de realizar sus labores.

Finalmente, los pagos no son puntuales y los incentivos no existen en ningún trabajador.

En la actualidad el desempeño laboral tiene una relación directa con la Municipalidad Provincial de Chupaca. Pero todo ello aún no se le da la importancia necesaria, Sin embargo, la importancia va a depender del adecuado desarrollo que se pueda dar en la entidad. Esto implica brindar las condiciones necesarias al trabajador de la Municipalidad Provincial de Chupaca, que son factores determinantes en el desempeño laboral. Ya que ello determina y a la vez refleja la gestión de la Municipalidad Provincial de Chupaca.

En cuanto al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chupaca, según la página amigable del MEF los resultados que refleja en cuanto a la ejecución presupuestal no son óptimos. Ya que, no supera ni el 50% en cuanto a la ejecución presupuestal. Esto demuestra que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chupaca no cuentan con los medios y los ambientes necesarios, como un buen desempeño laboral y otros factores que afectan el trabajo del servidor público en la Municipalidad Provincial de Chupaca.

1.3. Formulación del Problema de la Investigación

1.3.1. Problema General.

¿De qué manera se relaciona la administración interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Cómo se relaciona la administración interna con las capacidades referidas al puesto en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019?
- ¿Cómo se relaciona la administración interna con la emocionalidad en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019?
- ¿Cómo se relaciona la administración interna la responsabilidad en el desempeño de sus funciones en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Determinar si existe relación entre la administración interna y el desempeño laboral en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Describir la relación entre la administración interna y las capacidades referidas al puesto en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019

- Describir la relación entre la administración interna con la emocionalidad del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019
- Describir la relación entre la administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación teórica.

En el presente trabajo de investigación es el de poder relacionar el rendimiento laboral con los problemas internos que se suscitan dentro del área de gerencia de infraestructura y desarrollo urbano de la municipalidad provincial de Chupaca. Para poder así lograr el buen rendimiento y desempeño de los colaboradores y cumplimiento de las metas.

1.5.2. Justificación Práctica.

El presente trabajo trata de mejorar el desempeño laboral del área de gerencia de infraestructura y desarrollo urbano de la municipalidad provincial de Chupaca. A partir de establecer objetivos, el reconocimiento del trabajo por parte del jefe inmediato y la equidad promoviendo la igualdad de trato entre todos los colaboradores.

1.5.3. Justificación metodológica.

Se explica el comportamiento de los colaboradores, utilizando las diferentes herramientas que miden su comportamiento, eficiencia, efectividad y los objetivos conseguidos tanto para la entidad como para el colaborador.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos científicos

Fairlie, (2017) en la revista científica *Gestión en el tercer milenio*, se menciona que la gestión pública tiene éxito cuando realiza la contratación de personales muy calificados para ocupar los puestos que requiera, sean estos para cargos como profesionales técnicos o administrativos profesionales con experiencia en el trabajo que ocupará.

Ese como se puede garantizar que las personas que trabajaran dentro de la entidad van a lograr las metas trazadas por la institución y las metas que ellos mismos se pongan.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Alberto, (2018) En su tesis *Clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Huayllay*, tiene como objetivo general identificar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores y llega a una de sus conclusiones que si existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la municipalidad distrital de Huayllay.

Además, que hay relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral y que también que hay relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral dentro de su municipio.

2.1.3. Antecedentes Internacionales

En argentina Bossio, (2014) en su tesis *Administración Pública: Motivación y clima laboral*, menciona que la motivación no debería considerarse como un elemento aislado y que de ser considerado así llegaría a ser un error ya que las organizaciones siempre se consideran como un todo y el factor motivación se ve afectado e influye directamente a la organización.

También Bossio aclara en su tesis que los empleados públicos suelen mostrar niveles inferiores de satisfacción en su área de trabajo, falta de compromiso organizativo y de

motivación en general, y esto puede presentarse debido a las labores repetitivas junto con la alta burocracia administrativa entre otros factores.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Desempeño laboral.

Clelland Mc, (1994) Define entonces que el desempeño laboral son las cualidades académicas junto al rendimiento laboral de una persona y el nivel alcanzado dentro de su labor.

Clelland Mc realizo un modelo que describe los distintos niveles de rendimiento de las personas que trabajaban dentro de una empresa, siendo su análisis principal centrarse en las características de las personas y como segundo plano las características del puesto, países como Inglaterra pioneros en aplicar el enfoque de competencias dan como resultado que es una herramienta útil para mejorar la eficiencia, pertinencia y calidad de la formación.

2.2.2. Teoría de la expectativa DE VROOM.

Stoner, (1994) afirma que la teoría de las expectativas tiene como objetivo encontrar las diferencias entre las personas y las situaciones debido a que se han entregado muchas investigaciones en estos casos y por consiguiente la aplicación de esta teoría es aceptable en los negocios llegando a tener implicaciones importantes para los administradores.

Este modelo toma cuatro supuestos con referencia al comportamiento dentro de las organizaciones, (a) el comportamiento laboral depende de la combinación de fuerza de los trabajadores y el ambiente; (b) Los trabajadores resuelven problemas dentro de su labor; (c) Los trabajadores tienen distintas necesidades, sueños y deseos; (d) los trabajadores eligen entre varias opciones como comportamientos, basándose en sus expectativas de que el comportamiento que eligieron les produzca un resultado deseado.

La teoría de expectativas sintetiza todo lo anterior mencionado donde sus componentes principales son:

Esperanza de éxito en el desempeño: los trabajadores esperan algunas consecuencias de su comportamiento laboral, donde sus expectativas impactan su decisión sobre cómo deben de comportarse.

Valencia. El resultado de un comportamiento tiene poder para motivar, el cual se transmite de persona a persona sin esperar la misma valencia, ya que el resultado para una persona puede ser positiva y para otra puede ser negativa.

Expectativa de esfuerzo-desempeño. Los trabajadores a la hora de pensar en que tan difícil será desempeñarse exitosamente afecta sus decisiones en relación con el desempeño y esto lleva a que el trabajador llega a elegir el desempeño que aparente tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permite valorarse a sí mismo y a los demás.

2.2.3. Características del desempeño laboral.

(Chiavenato, (2001) define que hay características en cada trabajador las cuales pueden ser cualidades positivas, capacidades dentro de la labor, habilidades y necesidades propias.

Sin embargo, las algunas entidades importantes también consideran otras características con la equidad de una persona, el respeto a su trabajo y la forma de dar soluciones a los problemas, es difícil mejorar estos aspectos ya que determinar donde se debería de trabajar para corregirlos de acuerdo con (Milkovich y Boudrea (1994) consideran que los análisis a cada trabajador podrían decirnos donde está el problema del bajo desempeño, esto se debe a pocas capacitaciones y falta de motivación.

Así en todas las definiciones de distintos autores se puede llegar al concepto de desempeño laboral, al grado de resultados que llega a tener una persona dentro de su labor.

2.2.4. Factores que influyen al desempeño laboral de los empleados.

Nash, (1989) considera que las cualidades y las destrezas necesarias llegar a dar una solución cuando se presentan los distintos problemas son cualidades que se ha logrado con el pasar del tiempo a través de la experiencia.

El grado de importancia que tiene el trabajo para las personas que lo ejecutan, ya que un trabajo puede ser interesante mas no indispensable para los miembros de la institución. La autoestima es otro elemento por tratar, debido a que es un sistema de necesidades del individuo, manifiesta las necesidades por lograr una nueva situación en la empresa o dentro del grupo de trabajo, así como el deseo de ser reconocido. (p 74)

Nash (1989) considera la capacitación es un medio muy poderoso para trabajar la productividad, según los programas de capacitación produce resultados favorables proceso de formación implementando por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible el efecto de esta capacitación no es duradero todos los problemas laborales causados por conflictos interpersonales, de gerencia o sistema de remuneración mal concebidos.

La Remuneración, especialmente la remuneración como incentivo es un de las técnicas más poderosas que tiene a su alcance los gerentes para mejorar la productividad. Desde Adam Smith pasando por Taylor, hasta los más recientes estudiosos de la administración han propuesto diferentes técnicas de remuneración, tales como los incentivos, a fin de incrementar la misma.

Chiavenato (2001) menciona que desempeño humano varia mucho de un trabajador a otro trabajador y de situación en situación, y esto se debe a distintos factores que condicionan a cada uno de acuerdo a la situación en la que se encuentren, de la misma manera el valor de las recompensas son de forma distinta de recibir en cada trabajador la percepción de las recompensas hará que un trabajador obtenga un valor distinto en su desempeño laboral.

Cada persona evaluará el beneficio que llegará a recibir si es positivo su esfuerzo será mejor pero si el beneficio es poco o nada no desempeñará una labor muy productiva.

2.2.5. Relación entre satisfacción y desempeño laboral.

Davis y Newstrom (1999) definen que los administradores desean hacer valer el mito que si el trabajador esta completamente satisfecho ira a la par con su desempeño laboral, pero con el pasar de los años se ha demostrado que no siempre es asi ya que podría resultar eso al principio pero luego de un tiempo y de costumbre de una satisfacción esta comenzara a mantenerse hasta incluso disminuir en cuanto a su desempeño.

Esta relación satisfacción y el desempeño no es tan simple de deducir que un alto desempeño laboral dará una alta satisfacción laboral.

En realidad un mayor desempeño derivará muchas veces en remuneraciones grandes, retribuciones económicas adecuadas y la parte psicológica en el desempeño de la labor será aun mejor.

Si de otra manera las retribuciones no son bien recibidas el desempeño laboral no será positiva y esto puede causar el desempleo.

2.2.6. Salario como fuente de satisfacción de las necesidades humanas

Chiavenato (2001) menciona varias teorías como la jerarquía de necesidades de los trabajadores de Maslow, la teoría de los dos factores de Herzberg asi como también mensiona la teoría de las expectativas de los trbajadores de Víctor Vroom, siendo estos tres los modelos mas importantes para la motivación laboral de los trabajadores y son para demostrar que los pagos recibidos de un trabajador son satisface las necesidades de los trabajadores.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Administración Interna.

Hall (1996) menciona que la fuerza que motiva a llos trabajadores es una administración correcta dentro del lugar de trabajo, también mensiona que el clima organizacional es algo intangible donde no se ve ni se toca pero posee una existencia que es muy importante a la hora de trabajar y que es percibida por los trabajadores.

2.3.2. Desempeño laboral.

(Chiavenato 2000, p.54). “El desempeño laboral tiene una serie de características en cada trabajador dentro de la empresa, del cual podemos mencionar, las cualidades, habilidades, necesidades y capacidades, entre muchas otras donde interactúan con una naturaleza del trabajo y un grupo organizado para poder desempeñarse adecuadamente dentro de su labor.

2.3.4. Desempeño laboral.

Mc Clelland (1994), define “el desempeño laboral es el fin de diseñar muchas características para los niveles de logros de las personas desde las observaciones en un grupo de personas o artistas” (p. 14).

2.3.5. Tipos de clima organizacional.

Brunet (2011), divide estas variables en dos, en una variable coloca un clima organizacional bueno, amigable y participativo, y otro clima organizacional autoritario , cada uno de estos tipos de variables posee subdivisiones cada vez mas especificas que existen en cada empresa para asi llegar a tener un modelo mas completo y solido en fin de mejorar a cada uno de ellos de en características y cuantificándolas.

2.3.6. Categorías del clima organizacional.

Halpin y Crofts (1963), define orientados a medir el clima organizacional y postula “Que luego de nombrar algunas categorías es importante cabe mencionar que habran otras mas y estas no son excluyentes, asi como no existe solo un clima organizacional ideal y esto es por que depende mucho por las características de cada empresa y las circunstancias que cada trabajador tenga en el momento de laborar” (p. 48).

2.3.7. Efectos del clima organizacional.

Brunet (1999), define a los efectos del clima de trabajo dentro de una organización, y nos menciona que los efectos se basa en primer lugar en la forma de como el clima laboral se

enlaza con todos los componentes organizacionales dando como resultado los decisivos comportamientos de las personas que laboran en esa organización

2.3.8. Consecuencias del clima organizacional.

Shore y Wayne (1993), definen Que el apoyo entre trabajadores dentro de una organización es de suma importancia para mejorar el clima organizacional demuestran que el funcionamiento y productividad del personal es mejor, incluso la calidad de vida profesional y personal aumentan y mjeoran, algo que no pasa en una organización que no trabajan en conjunto apoyándose entre todos.

2.3.9. Evaluación del rendimiento.

El rendimiento de los trabajadores dentro de una organización se basa en la apreciación sistemática de un subordinado después de realizar sus actividades y su cumplimiento El clima organizacional juega también un papel muy importante, un trabajador rendirá mejor dentro de un clima organizacional adecuado y con un jefe que tenga una comunicación adecuada y mutua con cada uno de sus trabajadores (Brunet, 1987, p. 63-64)

2.3.10. Nivel jerárquico del personal.

Toro (2001), define que en cada institución se dan niveles jarárquicos y eso hace que no se pueda tener un solo modelo que explique de forma general ese concepto. Pero Toro describe a las entidades públicas como una estructura jerarquica corriente formadaa por gerentes sub gerentes, directores, jefes de área, trabajadores y colaboradores. Además, el alcance de las responsabilidades laborales de las personas de mandos con niveles jerárquicos equivalentes resulto ser poco homogéneos entre las instituciones.

2.3.11. Motivación.

Schwarz (1994), define a la motivación como una variables muy importante clasificando a esta variable que puede ser de forma intrínseca o extrínseca y su relación para el

funcionamiento puede ser de forma directamente proporcional y sus constantes vendrían a ser las metas de cada trabajador así como la satisfacción que este tenga en la labor que desempeña.

La motivación puede darse por varios factores, una de ellas sería que un trabajador observa dentro de la organización a una o más personas que realizan su labor de forma adecuada y esta persona desea alcanzar a lograr ese mismo nivel de dominio, otra motivación de los trabajadores se da por la parte económica muchas empresas motivan a sus trabajadores a que se desempeñen mejor a cambio de una remuneración mayor o algún beneficio que pudiera darse al colaborador, siendo este último no siempre adecuado.

Capítulo III. Hipótesis

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La administración interna se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca en el año 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa entre la administración interna y las capacidades referidas al puesto en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca en el año 2019

Existe relación directa entre la administración interna y la emocionalidad en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019

Existe relación directa entre la administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca en el año 2019.

3.2. Identificación de Variables

- Variable independiente: Administración Interna
- Variable dependiente: Desempeño laboral

3.3. Operacionalización de las variables

La operacionalización se detalla en el apéndice B

Capítulo IV. Metodología

4.1. Métodos de investigación

4.1.1. Método general.

La investigación tiene el método científico. Este tipo de estudio tiene como propósito “medir la relación entre dos o más variables en un contexto en particular”. (Hernández et al., 2006, p.30).

4.1.1. Método específico.

Se consideró el método deductivo, que según Zarzar (2015) dice que es más propio de las ciencias formales (como la matemática y la lógica), consiste en ir de lo general a lo particular. Se utilizó este método ya que para poder llegar a una conclusión; como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual servirá para constatar la veracidad de la hipótesis planteada sobre la administración interna y el desempeño laboral.

4.2. Configuración de la investigación

4.2.1. Enfoque de la investigación.

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo para lo cual se utilizará la definición de Grover y Burns que dice:

“Evaluando las relaciones entre las variables (investigación correlacional) y determinando la causa y el efecto de las interacciones entre variables (investigación cuasi experimental y experimental)” (Grover & Burns, 2016, p. 19).

Se utilizó el enfoque cuantitativo ya que como técnica de recolección se tuvo la encuesta y como instrumento el cuestionario acerca de la administración interna y el desempeño laboral, en la escala de Likert; la cual fue aplicado a los colaboradores, para ser procesadas, analizadas e interpretadas.

4.2.2. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo básica.

Se utilizó este tipo de investigación por que se tuvo como finalidad la obtención de información acerca de la relación de la variable independiente y dependiente

4.2.3. Nivel de investigación

Esta investigación posee el nivel descriptivo correlacional.

“Para fundamentar las investigaciones se realizo una serie de estudios estructurados. Los estudios descriptivos por lo general fundamentan las investigaciones, las cuales a su vez se proporcionan información para llevar a cabo estudios de entendimiento y altamente estructurados” (Dankhe, 1986, p.46).

4.2.4. Diseño de investigación.

La presente investigación tiene el diseño no experimental transversal Descriptivo Correlacional, siendo la relación directa por el desempeño laboral y el clima organizacional

“Permite relacionar la existencia que hay entre las variables donde buscan describir correlaciones entre variables o relaciones causales entre variables en uno o más grupos de personas o indicadores y en un momento determinado”. (Hernández et al., 2006, p. 31).

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población.

“La población o universo es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica sea una ciudadanía común” (Levin, 1979, p. 120).

La población en este trabajo de investigación está constituida por 65 personas que trabajan en el área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad provincial de Chupaca de la región Junín en el año 2019.

4.3.2. Muestra.

Yarlequé, (2007), expresa que:

La muestra es una pequeña parte del todo o de la población o un subconjunto de ésta, que sin embargo se puede obtener las mismas características principales de la

población. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible la persona que haga el estudio pueda trabajar con solo una parte del todo y lograr sus resultados muy cerca de la realidad. (p. 94).

Sierra (1994) escribe acerca de la muestra,

[...] se puede definir a las muestras como una pequeña parte de un conjunto grande o población debidamente identificada, que es sometida a una investigación científica para que represente al conjunto completo o a la población, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado. (p. 364).

La muestra es por conveniencia, que estuvo constituida por 20 colaboradores que laboran en el área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad provincial de Chupaca.

4.3.2.1. Unidad de análisis.

Personal dentro del área.

4.3.2.2. Tamaño de la muestra.

Es una muestra por conveniencia, ya que serán todos los colaboradores del área que son 20 personas.

4.3.2.3. Selección de la muestra.

La muestra será todas las personas que trabajan en el área de gerencia del desarrollo urbano y rural de la municipalidad Provincial de Chupaca.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el tratamiento de los datos en la investigación científica se utilizan una serie de estadígrafos. Según Zinder (1993), el término estadígrafo son los pasos para recoger la información ya sea por medio de organizar, agrupar, sacar un resumen y al final realizar los análisis para llegar a una conclusión de lo buscado.

Yarlequé (2007), escribe acerca de los estadígrafos y dice que “hay que recordar que en este punto que la selección de los estadígrafos y pruebas debe obedecer estrictamente a criterios técnicos. Uno de los criterios que ha de tenerse en cuenta sin falta, es el nivel de medición de la variable.” (p. 108).

Se debe de definir muy bien la variable de estudio y debe de estar muy ligado a la investigación que en general se esta realizando.

Se empleó la estadística descriptiva, después de evaluar todos los datos de la recolección de datos de los grupos experimentales.

Para contrastar la hipótesis general de la investigación se usó la prueba Chi cuadrada que presenta los siguientes requisitos:

- La prueba de chi cuadrada se usa para comparar las dos muestras o mas muestras siendo estas muestras independientes.
- Para el empleo de Chi cuadrada los datos recolectados se debe de tener con un valor nominal por que con esta prueba se trabaja con las frecuencias para llegar a resultados mas exactos.
- Es recomendable que para aplicar Chi cuadrada la muestra debe ser aleatoria de la población.
- Levin (1979) recomienda que las frecuencias esperadas de los datos no deben ser muy pequeñas para realizar unos mejores resultados lueo de aplicar “el tamaño exacto de las frecuencias esperadas depende de la naturaleza del problema”. (Oseda, 2008, p.140).

4.5. Proceso de recolección de datos

- Revisión bibliográfica se busca toda la información posible para comenzar con la investigación

- Elaboración del instrumento de medida. Es la encuesta o entrevista que se hará para recoger la información
- Validación del instrumento.
- Coordinación con los colaboradores que trabajan en el área, se debe solicitar un permiso para que puedan rellenar todas las encuestas con la mayor honestidad posible.
- Aplicación del instrumento.
- Evaluación de las muestras..
- Calificación de los instrumentos.
- Procesamiento estadístico de los datos. Puede ser de forma manual o con ayuda de algún software de estadística
- Análisis cuantitativo. Todos los resultados deberán llegar a un valor así evaluar en forma cuantitativa es más recomendable y más exacto los resultados.

4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis

El resultado obtenido de la aplicación de la técnica e instrumento de recolección de datos de las variables en estudio se presenta con sus respectivos datos estadísticos e interpretaciones correspondientes

El cuestionario se realizó a los 20 colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca como se detalla a continuación.

Capítulo V. Resultados

5.1. Presentación de resultados

Los resultados que a continuación se presentan están ordenados de acuerdo con variables, dimensiones e indicadores, administración interna en el desempeño laboral en el área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad provincial de Chupaca región Junín.

5.1.1. Variable Administración Interna.

Tabla 1

Género de los trabajadores

Valor	Género	f°	%
1	Varón	12	60
2	Mujer	8	40

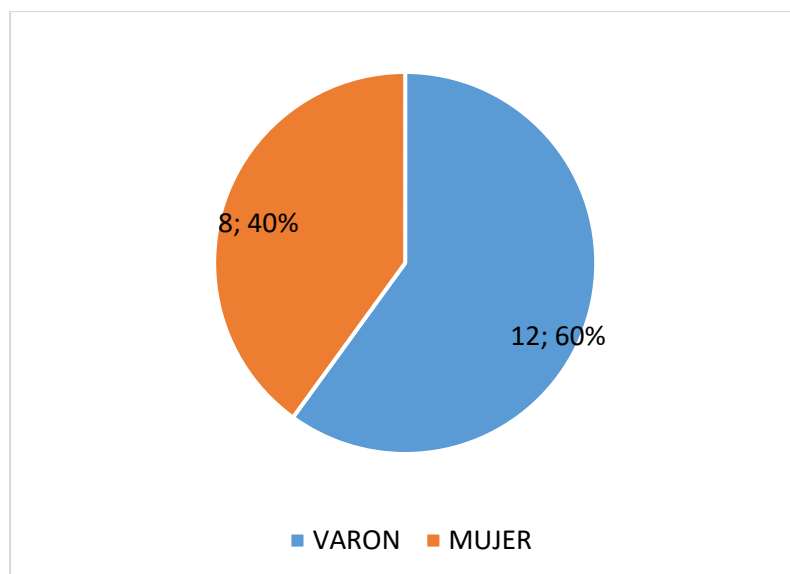


Figura 1. Género de los trabajadores

Apreciación: En la Figura 1 se puede observar que la mayor parte de los encuestados son de sexo masculino en un 60 % y del sexo femenino son un 40%, las cuales corresponden al personal de la Municipalidad Provincial de Chupaca. Todo ello indica que en la

Municipalidad Provincial de Chupaca predomina el sexo masculino que el femenino según el dato estadístico.

Tabla 2

Rango de edad de los colaboradores

edad	f°	%
20 – 25 años	4	20
26 – 32 años	8	40
33 – 45 años	8	40

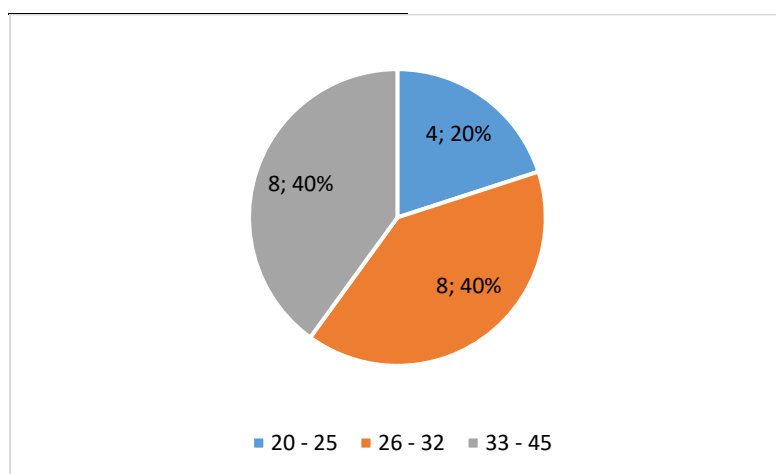


Figura 2. Rango de edad de los colaboradores

Apreciación: En la figura 2 se observa que la mayor parte de los encuestados son de edad entre 26 y 45 años con un total del 80 % y un 40 % personas entre 20 y 25 años Todo ello indica que en la Municipalidad Provincial de Chupaca hay más personas trabajando con edades desde 26 hasta 46 años de edad.

5.1.1.1. Dimensión Comunicación.

Tabla 3

El nivel de comunicación es fluido en mi área de trabajo

Escala	f°	%
Nunca	1	5
Casi nunca	2	15

Algunas veces	6	30
Casi siempre	7	35
Siempre	3	15

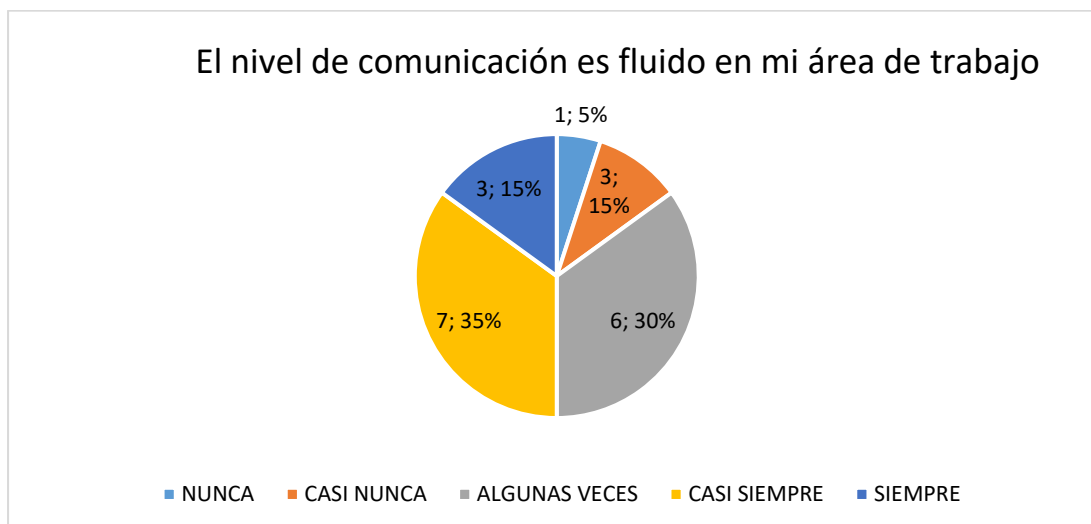


Figura 3. El nivel de comunicación es fluido en mi área de trabajo

Apreciación: En la figura 3 se aprecia que el nivel fluido de comunicación en la Municipalidad Provincial de Chupaca tiene un valor de 7 personas encuestadas que dicen ser casi siempre. Siendo el 35% de las personas dentro del área de trabajo.

Tabla 4

Los colaboradores se comunican a través de los medios correctos.

	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	2	10
algunas veces	6	30
casi siempre	10	50
siempre	2	10

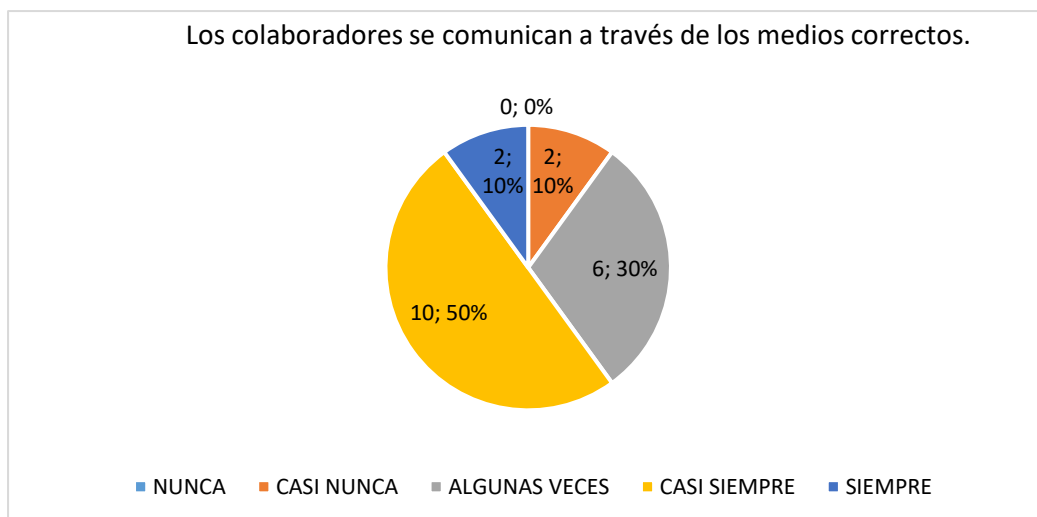


Figura 4. Los colaboradores se comunican a través de los medios correctos

Apreciación: En la figura 4 se puede observar que la mayor parte de los encuestados siendo 10 personas que representan al 50% del total de encuestados mencionan que casi siempre los colaboradores se comunican a través de los medios correctos.

Tabla 5

Existe relación armónica entre mis compañeros de trabajo

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	4	20
algunas veces	4	20
casi siempre	5	25
siempre	7	35

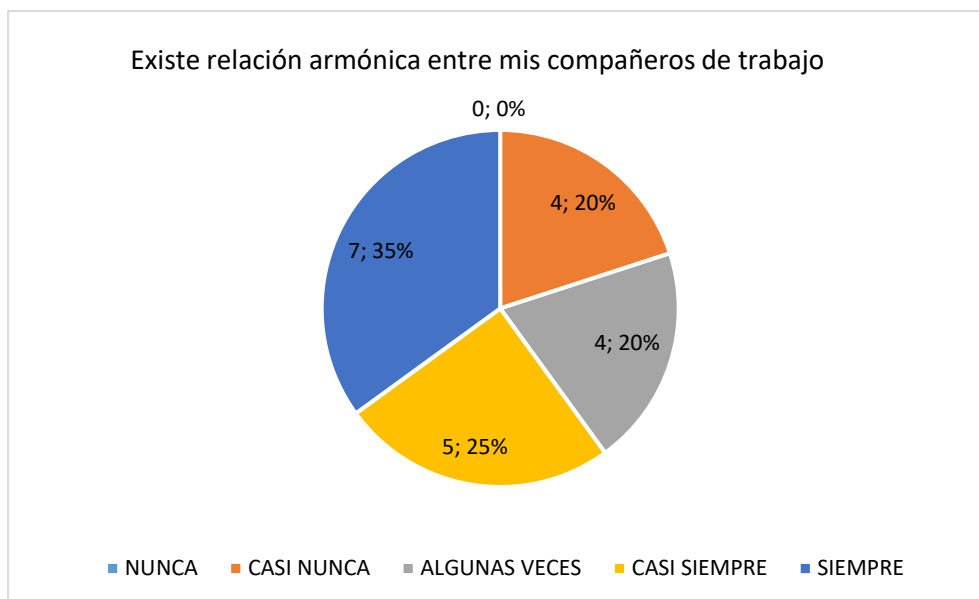


Figura 5. Existe relación armónica entre mis compañeros de trabajo

Apreciación: En la figura 5 se puede observar que la mayor parte de los encuestados con 7 personas que representan el 35 % responden que siempre existe relación armónica entre compañeros de trabajo en la Municipalidad Provincial de Chupaca según el dato estadístico.

Tabla 6

Mi jefe inmediato brinda la información clara y concreta

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	2	10
algunas veces	4	20
casi siempre	9	45
siempre	5	25

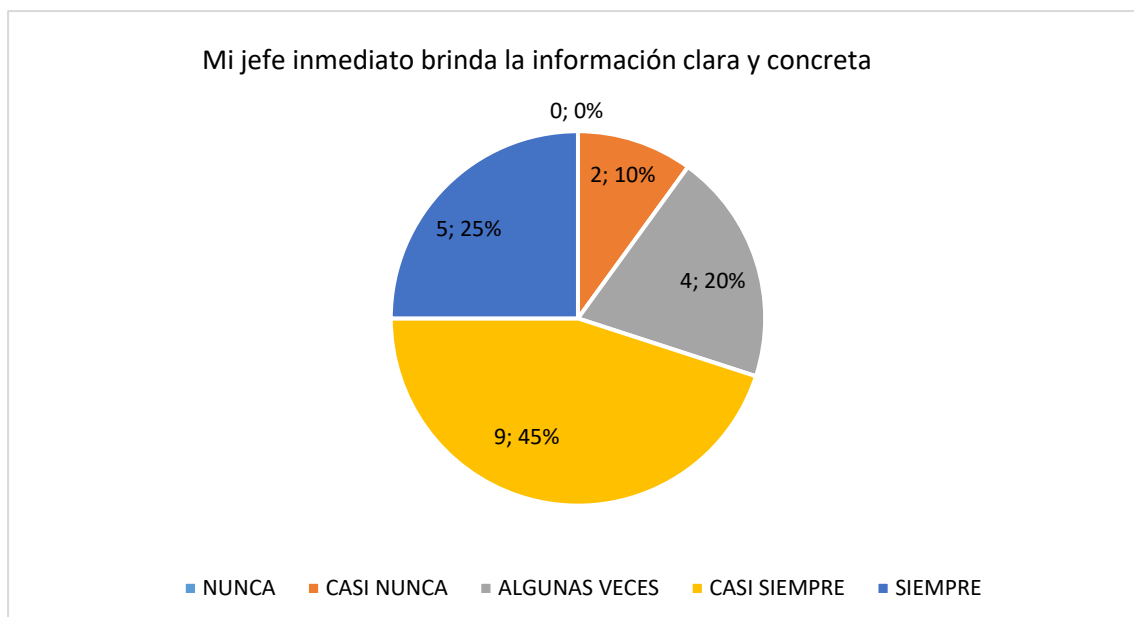


Figura 6. Mi jefe inmediato brinda la información clara y concreta

Apreciación: En la figura 6 se observa que el 45 % de los encuestados manifiestan que casi siempre su jefe inmediato brinda información clara y concreta, seguido del 25 % que menciona que siempre su jefe inmediato brinda información clara y concreta y nadie menciona que su jefe nunca brinda información clara y concreta.

Tabla 7

¿Considera usted que en la entidad se oculta información?

Escala	f°	%
nunca	6	33
casi nunca	9	50
algunas veces	3	17
casi siempre	0	0
siempre	0	0

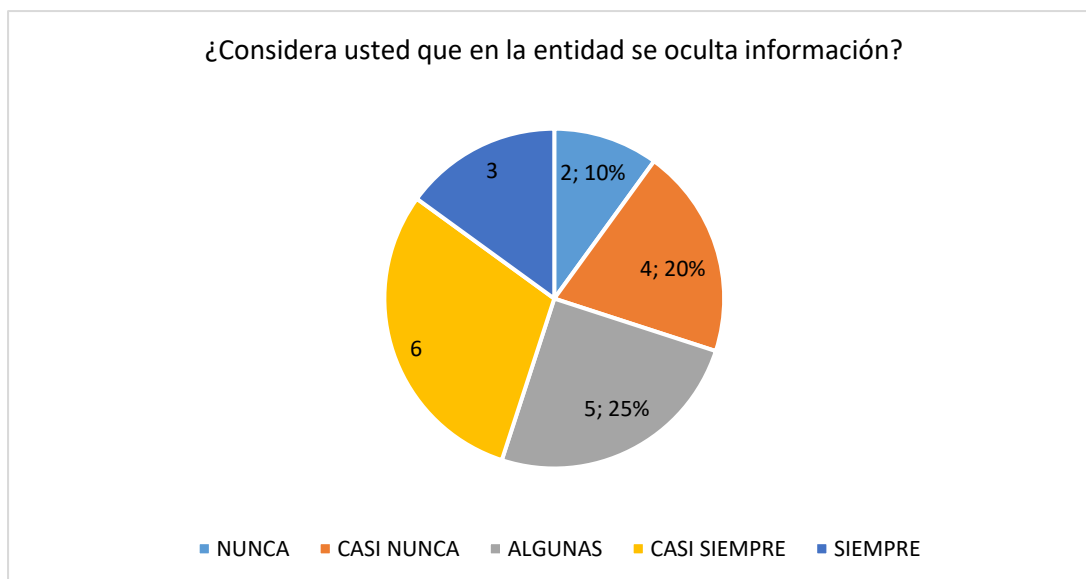


Figura 7. ¿Considera usted que en la entidad se oculta información?

Apreciación: En la figura 7 se observa que el 45 % de los encuestados manifiestan que casi nunca la entidad oculta información, seguido del 30 % que menciona que nunca la entidad oculta información y nadie menciona siempre la entidad oculta información.

Tabla 8

Siente satisfacción en su área de trabajo

Escala	f°	%
nunca	1	5
casi nunca	0	0
algunas veces	5	25
casi siempre	6	30
siempre	8	40

5.1.1.2. Dimensión Motivación.

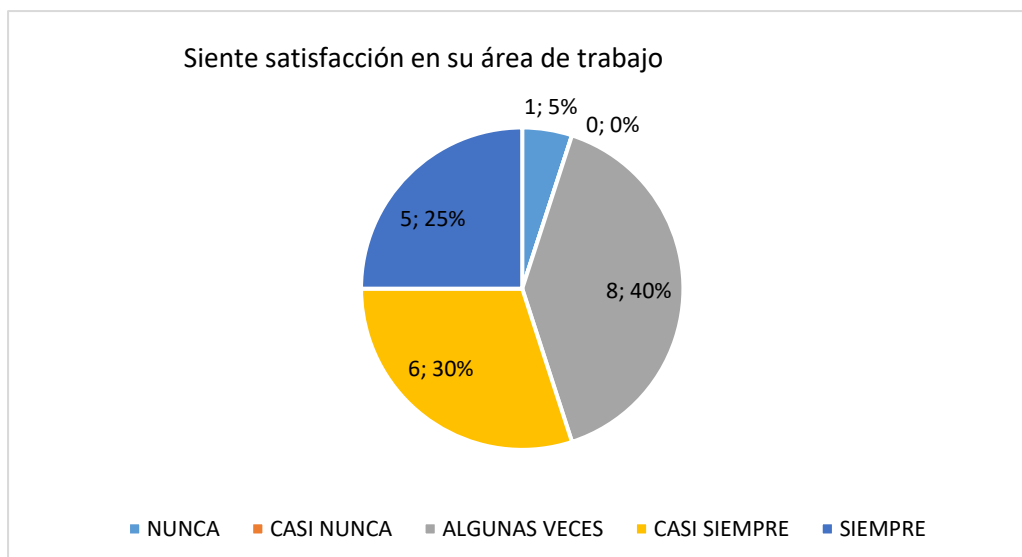


Figura 8. Siente satisfacción en su área de trabajo

Apreciación: En la figura 8 se observa que el 30 % de los encuestados manifiestan que siempre se sienten satisfechos en su área de trabajo, seguido del 25 % que menciona que casi siempre, 5 que representan al 25% personas menciona que algunas veces y solo 1 persona que representa al 5% menciona que nunca siente satisfacción en su área de trabajo.

Tabla 9

Tengo reconocimiento por mi desempeño o metas logradas

Escala	f°	%
nunca	2	10
casi nunca	4	20
algunas veces	4	20
casi siempre	7	35
siempre	3	15

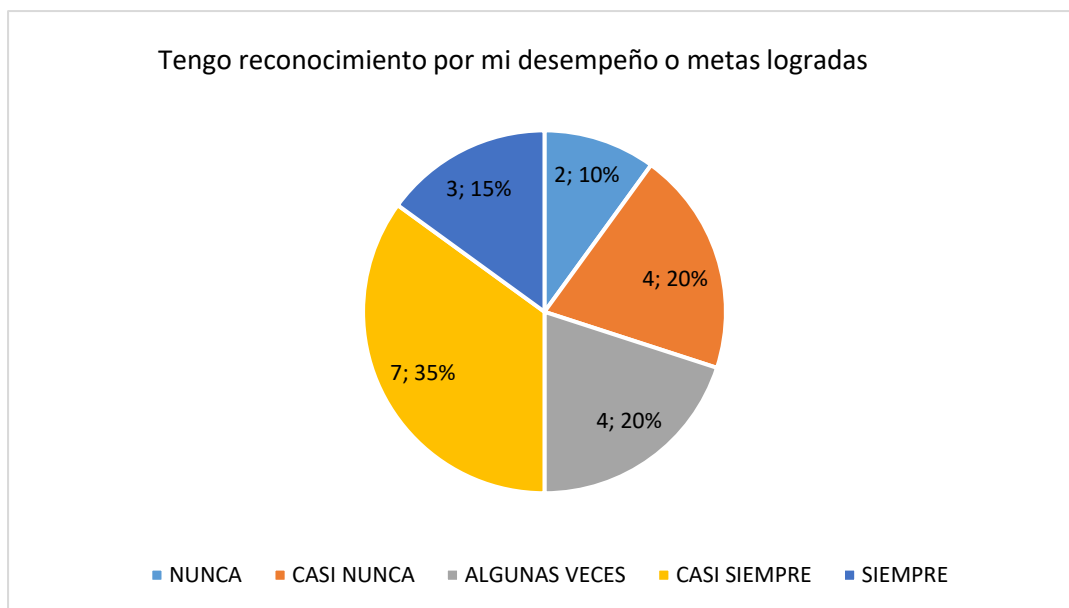


Figura 9. Tengo reconocimiento por mi desempeño o metas logradas

Apreciación: En la figura 9 se observa que el 35 % de los encuestados manifiestan que casi siempre tienen reconocimiento por su desempeño y metas logradas, seguido del 20 % que menciona que algunas veces, y solo 2 persona que representa al 10% menciona que nunca tienen reconocimiento por su desempeño o metas logradas.

Tabla 10

Soy considerado elemento clave para el logro de los objetivos de mi área.

Escala	f°	%
nunca	2	10
casi nunca	4	20
algunas veces	5	25
casi siempre	6	30
siempre	3	15

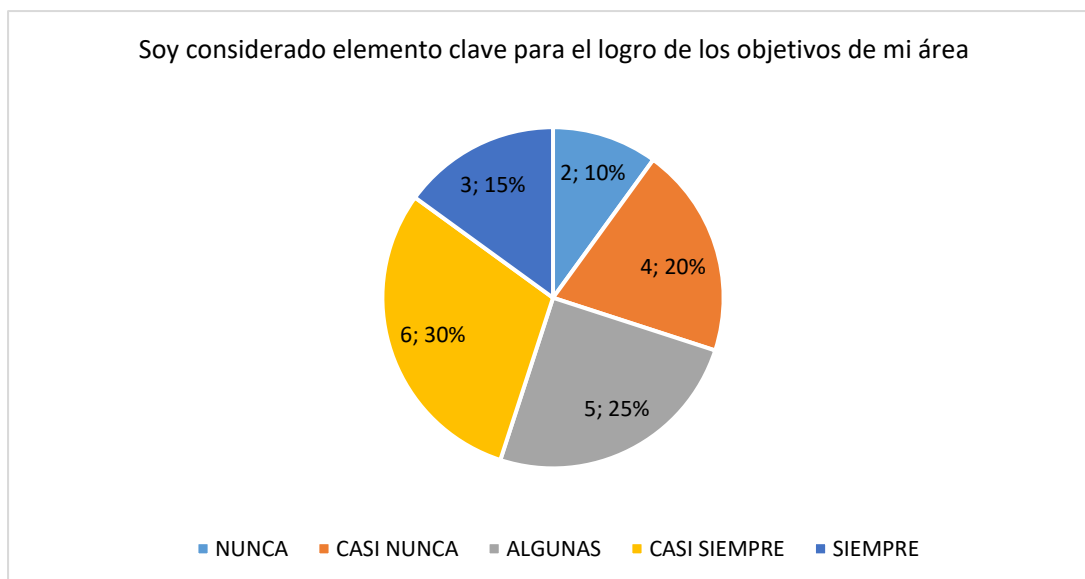


Figura 10. Soy considerado elemento clave para el logro de los objetivos de mi área

Apreciación: En la figura 10 la mayor parte de los encuestados con un 30% dicen que son considerados elemento clave en el área donde laboran, seguido del 25% que dicen que algunas veces son considerados elemento clave y solo 2 personas que representan al 10% dicen que nunca es considerado elemento clave para el logro de los objetivos en su área de trabajo.

Tabla 11

Mi jefe inmediato genera un ambiente de trabajo positivo

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	0	0
algunas veces	5	25
casi siempre	7	35
siempre	8	40

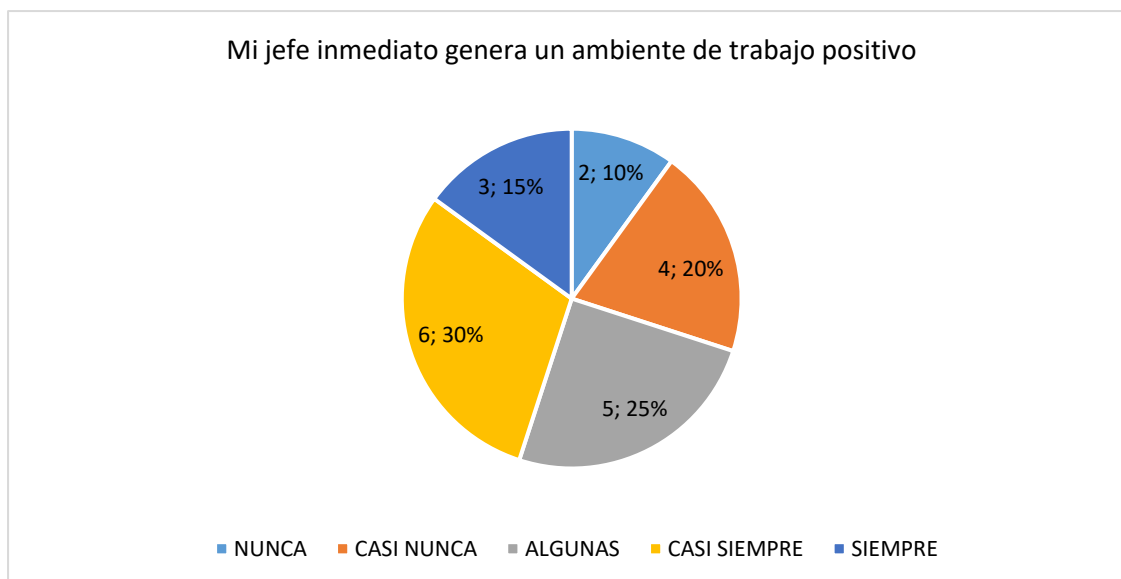


Figura 11. Mi jefe inmediato genera un ambiente de trabajo positivo

Apreciación: En la figura 11 muestra que el 340% de las personas encuestadas, opinan que siempre su jefe inmediato genera un ambiente de trabajo positivo, luego el 35% de personas encuestadas opinan que casi siempre su jefe inmediato genera un ambiente positivo, y del 25 % de personas opinan que algunas veces su jefe inmediato genera un ambiente de trabajo positivo.

5.1.1.3. Dimensión Remuneración.

Tabla 12

Estoy de acuerdo con mi remuneración en función a mi trabajo

Escala	f°	%
nunca	1	5
casi nunca	3	15
algunas veces	11	55
casi siempre	2	10
siempre	3	15

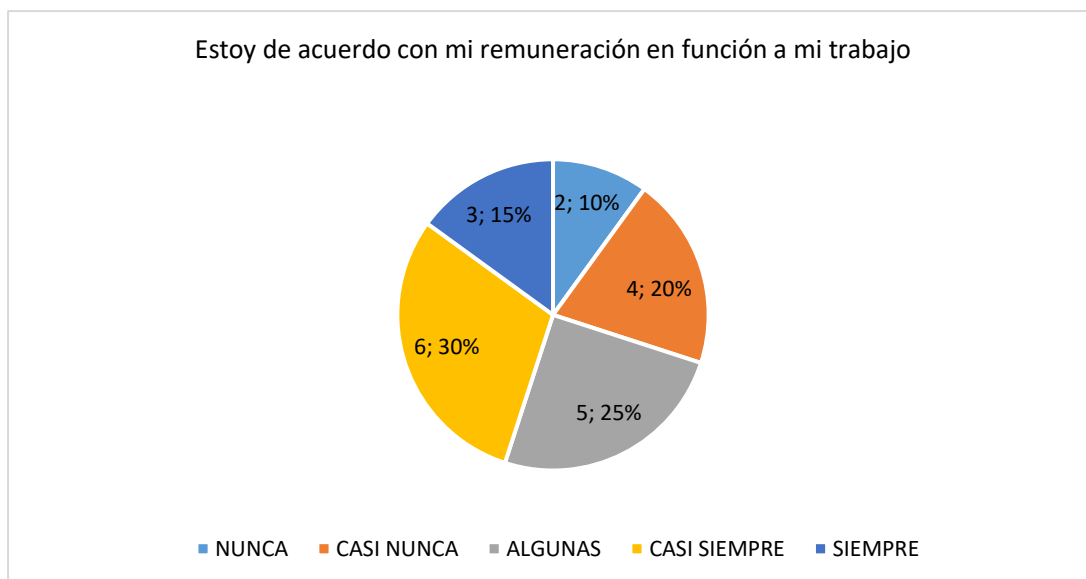


Figura 12. Estoy de acuerdo con mi remuneración en función a mi trabajo

Apreciación: En la figura 12 se puede observar que la mayor parte de los encuestados siendo 11 personas representando el 55 % opinan que algunas veces están de acuerdo con la remuneración en función a su trabajo en la Municipalidad Provincial de Chupaca.

Tabla 13

Recibe su remuneración a tiempo y en las fechas establecidas

Escala	f°	%
nunca	10	50
casi nunca	4	20
algunas veces	3	15
casi siempre	2	10
siempre	1	5

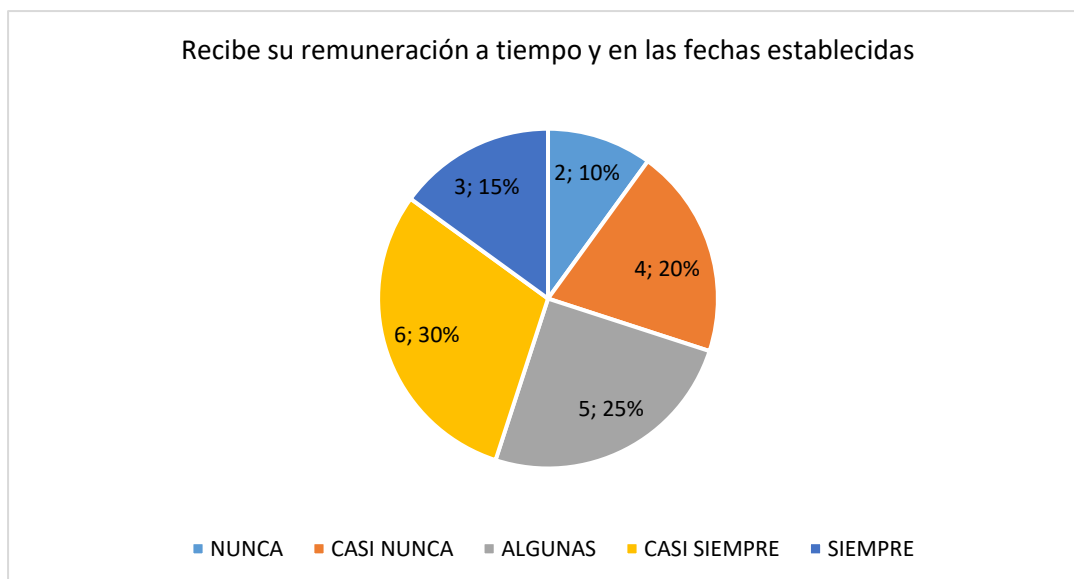


Figura 13. Recibe su remuneración a tiempo y en las fechas establecidas

Apreciación: En la figura 13 el 50 % de las personas encuestadas mencionan que nunca reciben a tiempo en las fechas establecidas su remuneración, seguido del 20% que mencionan que casi nunca reciben a tiempo su remuneración y solo una persona menciona que siempre recibe a tiempo su remuneración.

Tabla 14

Considera usted que las demoras de las remuneraciones influyen en su trabajo

Escala	f°	%
nunca	2	10
casi nunca	2	10
algunas veces	3	15
casi siempre	4	20
siempre	9	45

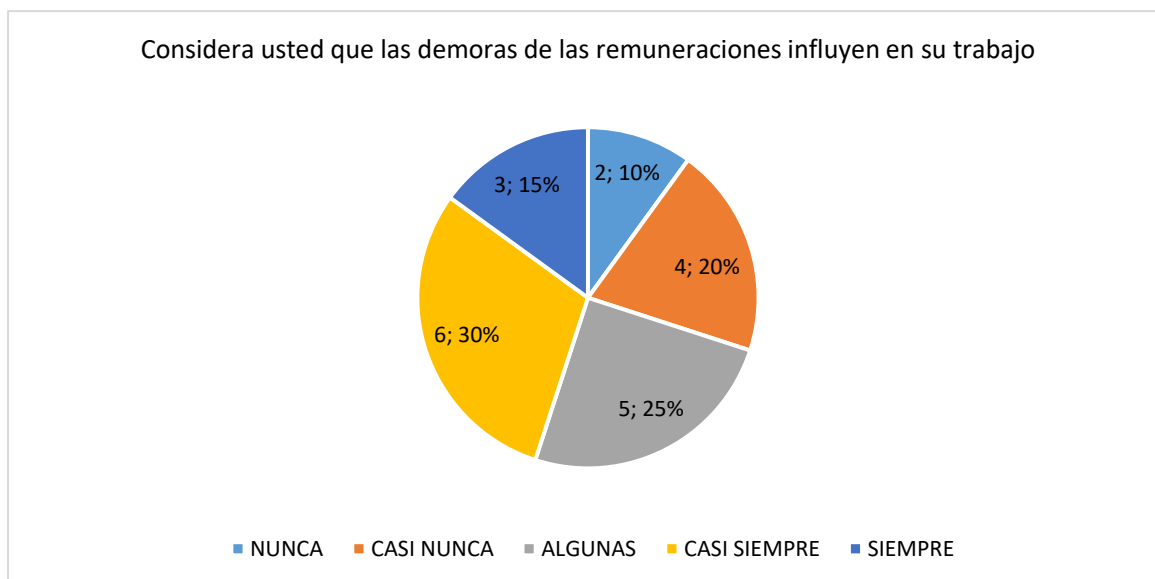


Figura 14. Considera usted que las demoras de las remuneraciones influyen en su trabajo

Apreciación: En la figura 14 el 45% menciona que siempre las demoras de las remuneraciones influyen en su trabajo, seguido del 20% que mencionan que casi siempre, el 15% mencionan que algunas veces y el 10% mencionan que casi nunca y nunca las demoras de las remuneraciones influyen en su trabajo.

5.1.1.4. Dimensión Participación

Tabla 15

Participo en todas las actividades de la institución

Escala	f°	%
nunca	3	15
casi nunca	2	10
algunas veces	4	20
casi siempre	2	10
siempre	9	45

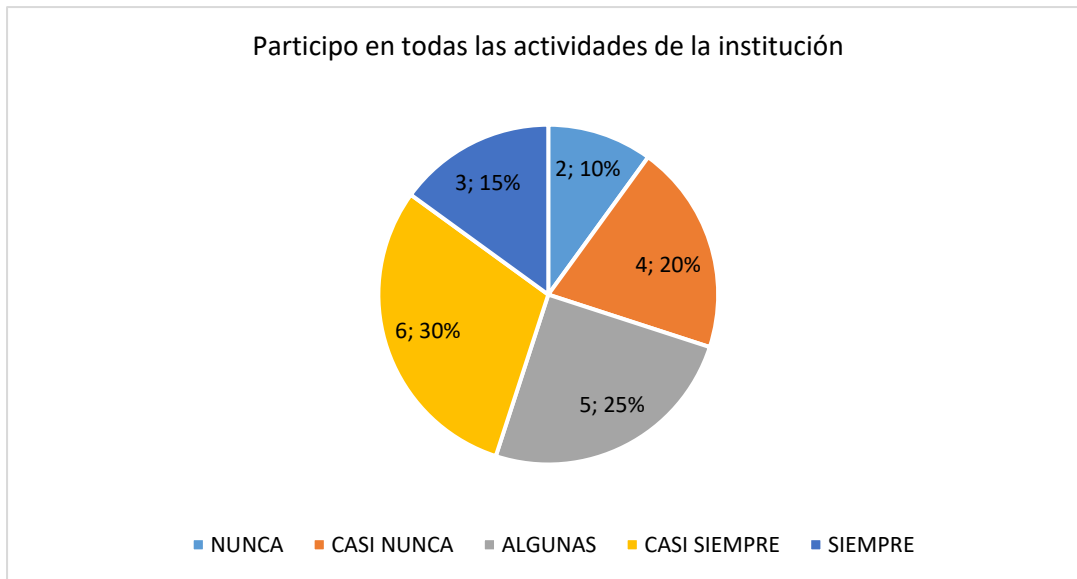


Figura 15. Participo en todas las actividades de la institución

Apreciación: En la figura 15 se aprecia que el 45 % opina que siempre participa en las actividades de la institución, seguido del 30% que opina que casi siempre, el 20% menciona que algunas veces ,otro 10% seguido que casi nunca y por último el 15% menciona que nunca participa en las actividades de la institución.

Tabla 16

Comparto con mis compañeros para formar grupos de trabajo

escala	f°	%
nunca	2	10
casi nunca	4	20
algunas veces	4	20
casi siempre	2	10
siempre	5	40

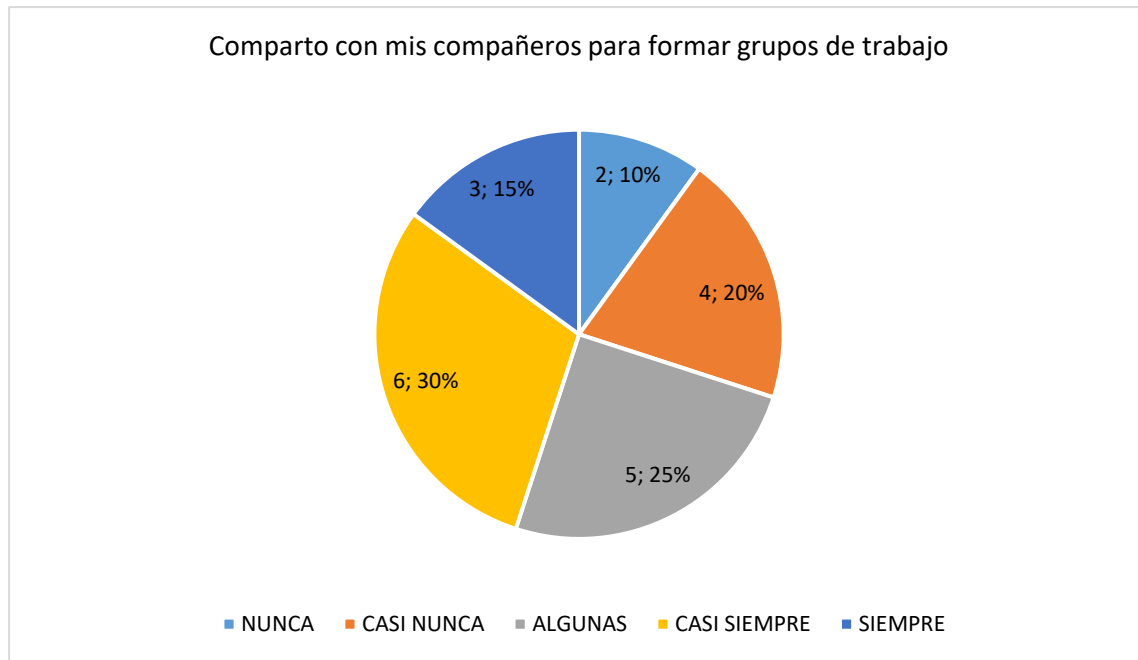


Figura 16. Comparto con mis compañeros para formas grupos de trabajo

Apreciación: En la figura 16, el 240 % menciona que siempre comparte con sus compañeros en los grupos de trabajo, luego un 20% menciona que algunas veces y casi nunca , y solo el 10 % menciona que nunca comparte con sus compañeros en los grupos de trabajo.

Tabla 17

Soy proactivo para realizar actividades de mi área

Escala	f ^o	%
nunca	2	10
casi nunca	4	20
algunas veces	4	20
casi siempre	5	25
siempre	5	25

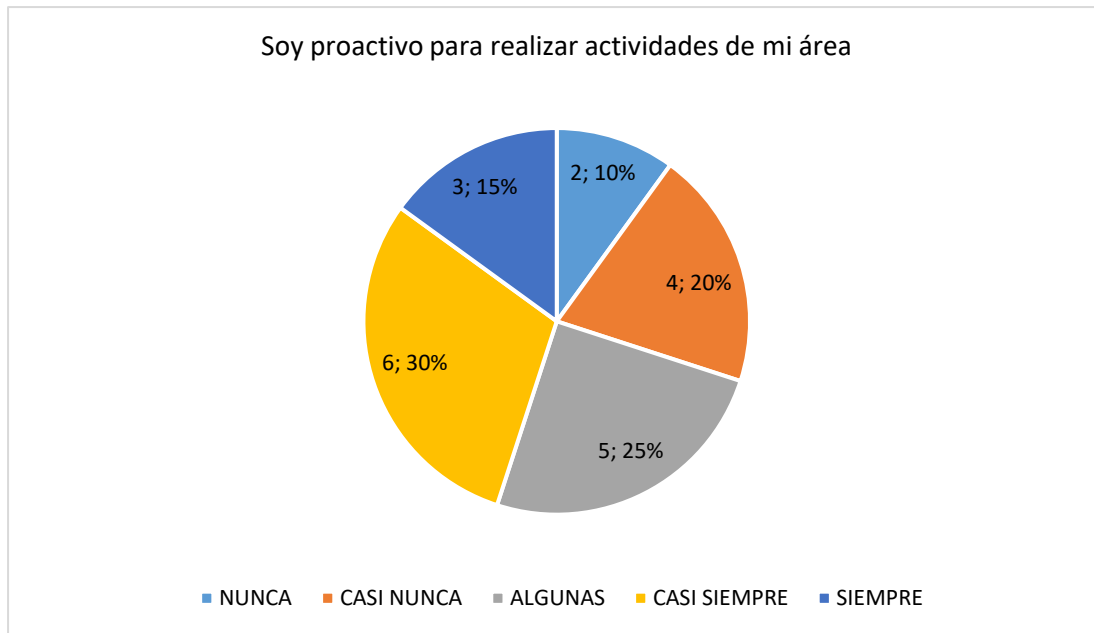


Figura 17. Soy proactivo para realizar actividades de mi área

Apreciación: En la figura 17, un 25% opina que siempre y casi siempre son proactivos para realizar actividades en su área, luego un 20% menciona que algunas veces y casi nunca y solo el 10% menciona que nunca es proactivo para realizar actividades en su área de trabajo.

Tabla 18

Me gusta ser líder y trabajar en equipo

Escala	f°	%
nunca	3	15
casi nunca	4	20
algunas veces	4	20
casi siempre	5	25
siempre	4	20



Figura 18. Me gusta ser líder y trabajar en equipo

Apreciación: En la figura 18 se observa que el mayor porcentaje que es casi siempre con 25% del total le gusta ser líder y trabajar en equipo, luego el 20% dice que algunas veces y casi nunca y por último el 15% de las personas encuestadas dice que nunca le gusta ser líder y trabajar en equipo.

Tabla 19

Existe reuniones de aporte de ideas para mejorar el área de trabajo

Escala	f°	%
nunca	4	20
casi nunca	4	20
algunas veces	4	20
casi siempre	3	15
siempre	5	25

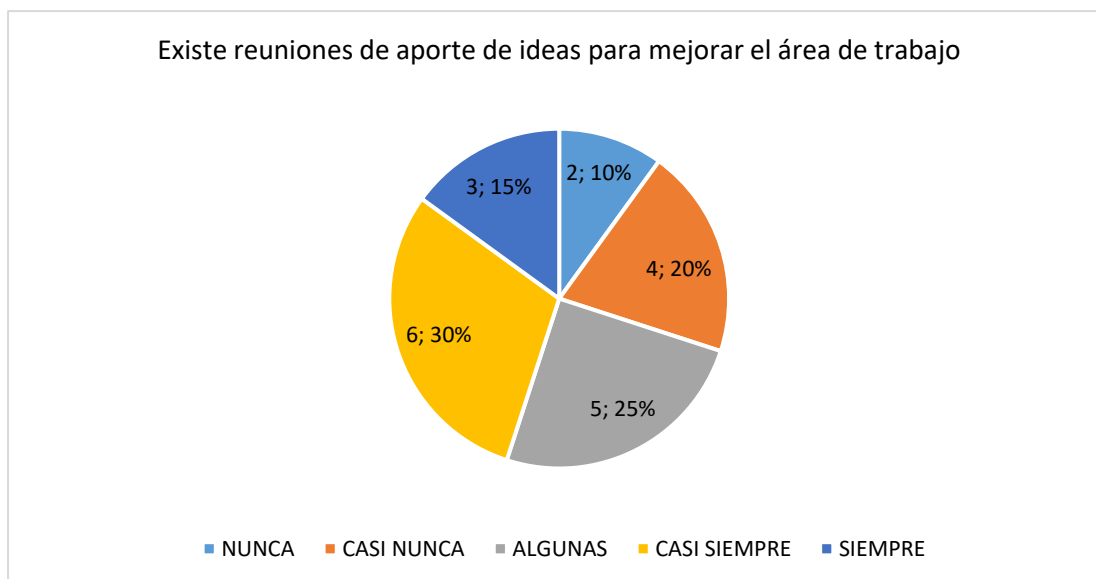


Figura 19. Existe reuniones de aporte de ideas para mejorar el área de trabajo

Apreciación: En la figura 19 se aprecia que 5 personas que representan al 25% de las personas encuestadas dentro del área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca mencionan que siempre existe reuniones de ideas para mejorar el área de trabajo, seguido del 20% que mencionan que algunas veces y casi nunca existe reuniones de aporte, y el 20% último menciona que nunca existe siempre existe reuniones de ideas para mejorar el área de trabajo.

5.1.2. Variable Desempeño Laboral

5.1.2.1. Dimensión Capacidades Referidas al Puesto.

Tabla 20

El nivel de comunicación es fluido en mi área de trabajo

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	1	5
algunas veces	5	25
casi siempre	9	45
siempre	5	25

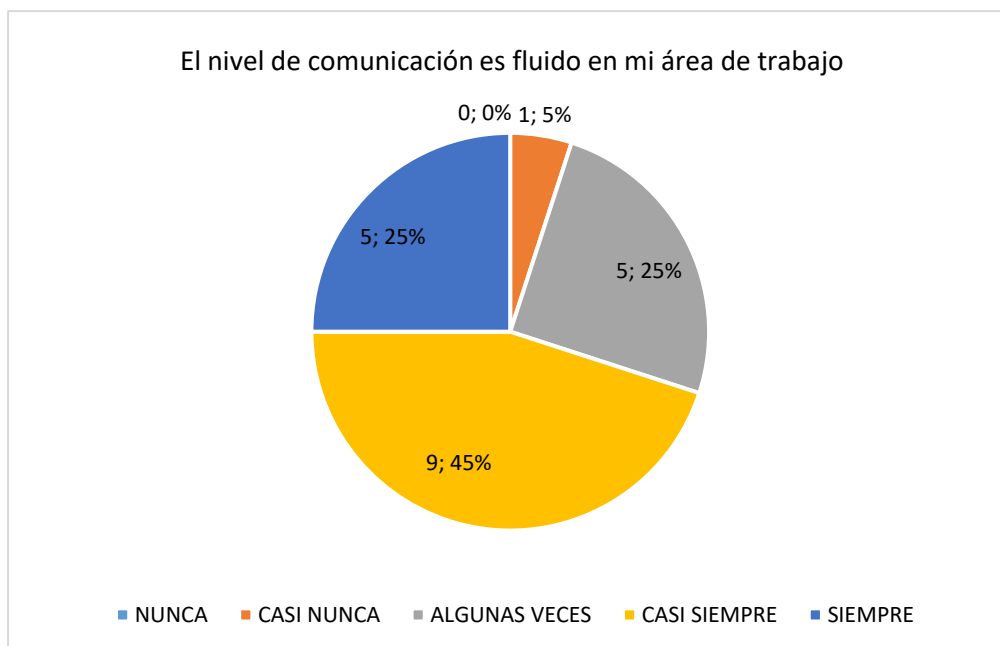


Figura 21. El nivel de comunicación es fluido en mi área de trabajo

Apreciación: En la figura 20 se aprecia que 9 personas que representan al 45% de las personas encuestadas dentro del área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca mencionan que casi siempre el nivel de comunicación es fluido en su área de trabajo, seguido del 20% que mencionan que algunas veces y casi nunca un 5 % menciona el nivel de comunicación es fluido en su área de trabajo.

Tabla 22

Los colaboradores se comunican a través de los medios correctos

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	0	0
algunas veces	6	30
casi siempre	13	65
siempre	1	5

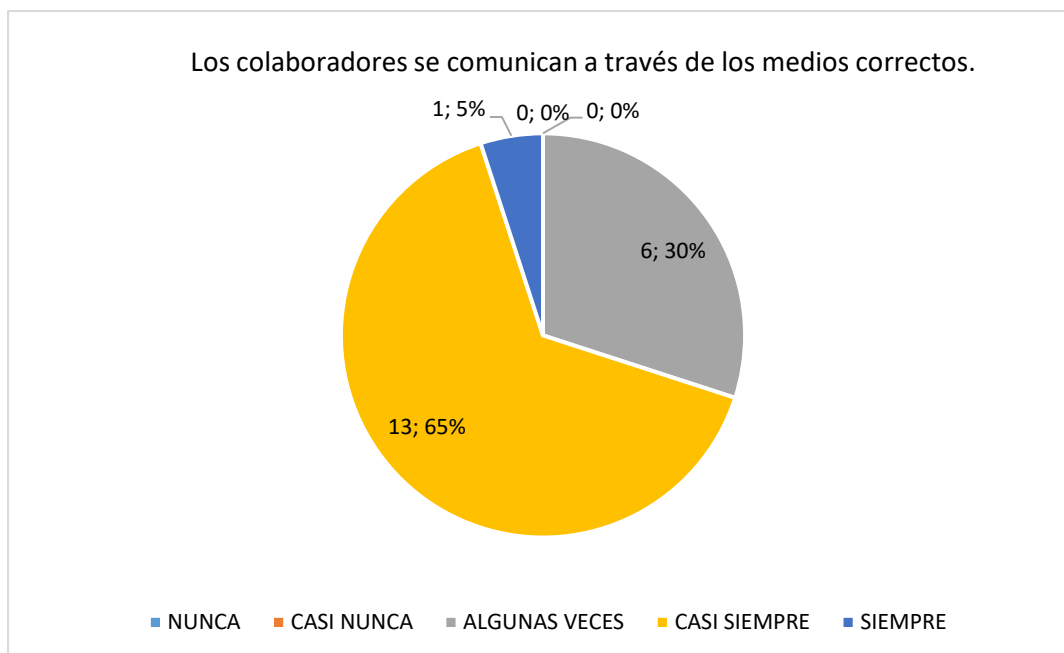


Figura 23. Los colaboradores se comunican a través de los medios correctos

Apreciación: En la figura 21 se aprecia que 13 personas que representan al 65% de las personas encuestadas dentro del área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca mencionan que casi siempre los colaboradores se comunican a través de los medios correctos, seguido de un 30% que mencionan que algunas veces y 0% casi nunca y nunca los colaboradores se comunican a través de los medios correctos.

Tabla 24

Existe relación armónica entre mis compañeros de trabajo

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	0	0
algunas veces	10	50
casi siempre	7	35
siempre	3	15

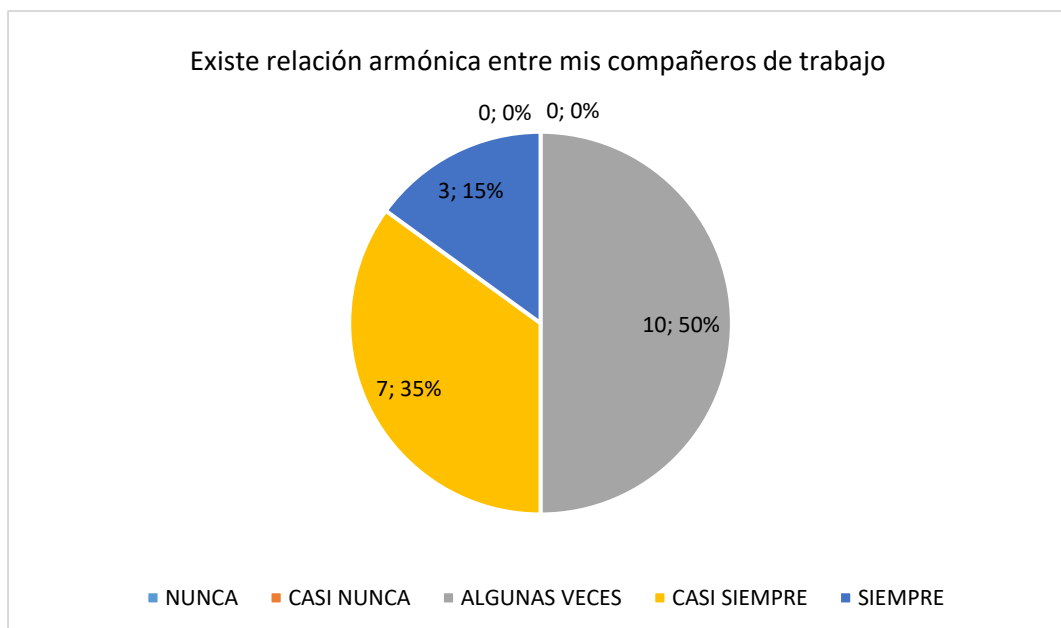


Figura 25. Existe relación armónica entre mis compañeros de trabajo

Apreciación: En la figura 22 se aprecia que 10 personas que representan al 50% opinan que algunas veces existe relación armónica entre mis compañeros de trabajo, seguido del 35% que opinan que casi siempre y el 15% que opinan que siempre existe relación armónica entre sus compañeros de trabajo.

Tabla 26

Mi jefe inmediato brinda la información clara y concreta

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	4	20
algunas veces	3	15
casi siempre	10	50
siempre	3	15

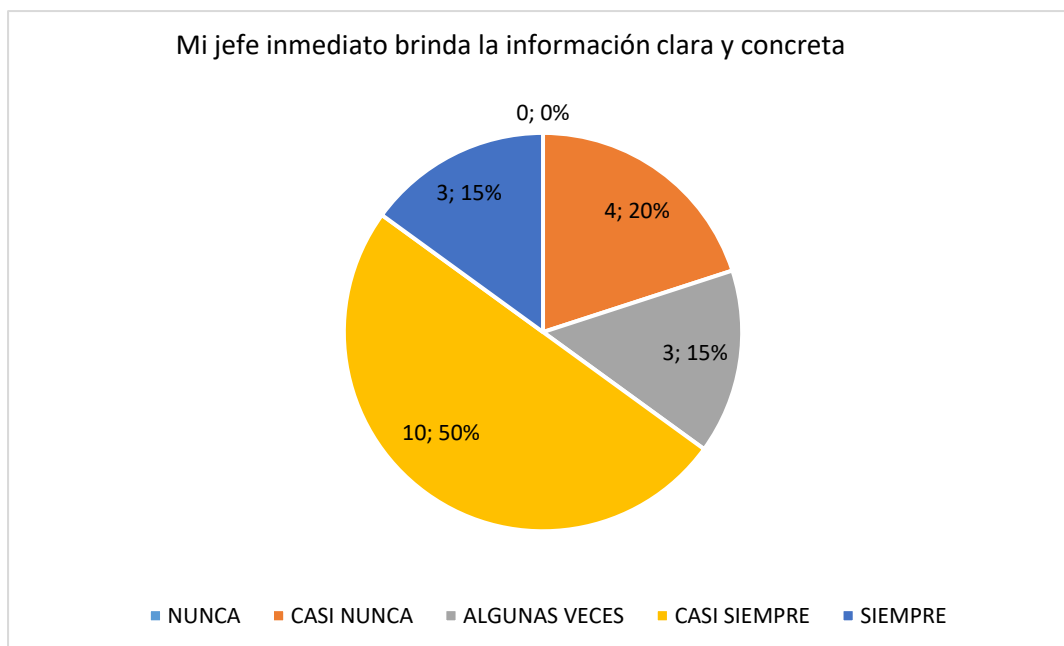


Figura 27. Mi jefe inmediato brinda la información clara y concreta

Apreciación: En la figura 23, 10 personas que representan el 50% mencionan que su jefe inmediato brinda la información clara y concreta, seguido del 20% que mencionan que casi nunca y 15% algunas veces su jefe inmediato brinda la información clara y concreta.

5.1.2.2. Dimensión Emocionalidad.

Tabla 28.

El nivel de comunicación es importante en mi área de trabajo

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	1	5
algunas veces	4	20
casi siempre	9	45
siempre	6	30

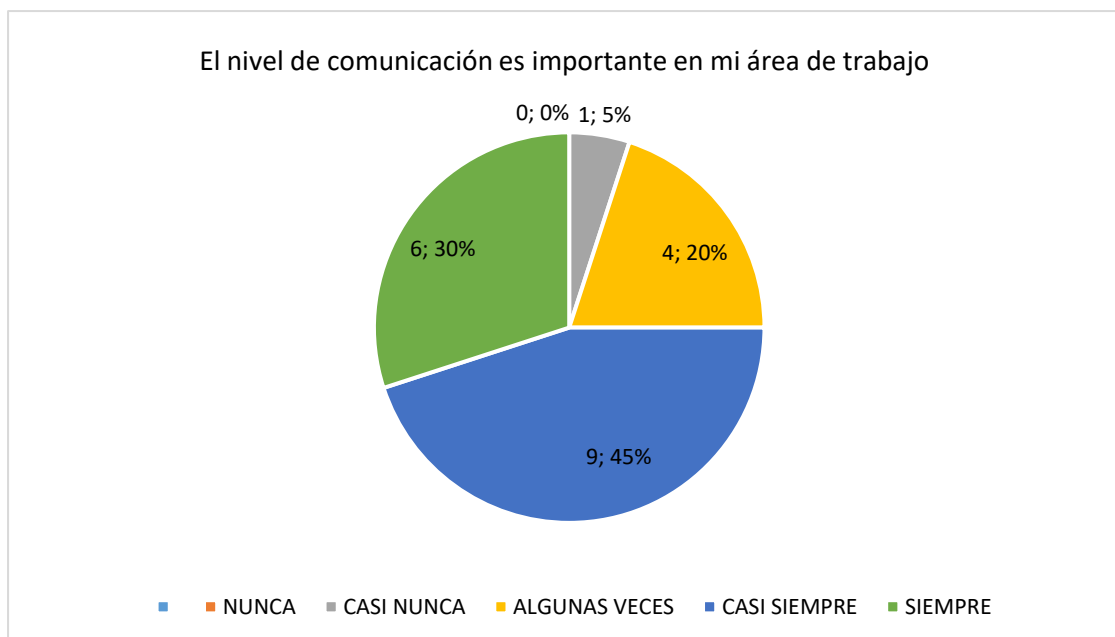


Figura 29. El nivel de comunicación es importante en mi área de trabajo

Apreciación: En la figura 24, el 45% responden que siempre el nivel de comunicación es importante en su área de trabajo, también el 30% responde que siempre y el 20% responde que algunas veces el nivel de comunicación es importante en su área de trabajo.

Tabla 30

Siente que se desempeña bien en su área de trabajo

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	0	0
algunas veces	0	0
casi siempre	14	70
siempre	6	30



Figura 31. Siente que se desempeña bien en su área de trabajo

Apreciación: En la figura 25 se aprecia que el 70% siente que se desempeña bien en su área de trabajo, otro 15% siente que siempre se desempeña bien y 10% dice que algunas veces se desempeña

Tabla 32

Está disponible para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo.

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	1	5
algunas veces	1	5
casi siempre	11	55
siempre	7	35

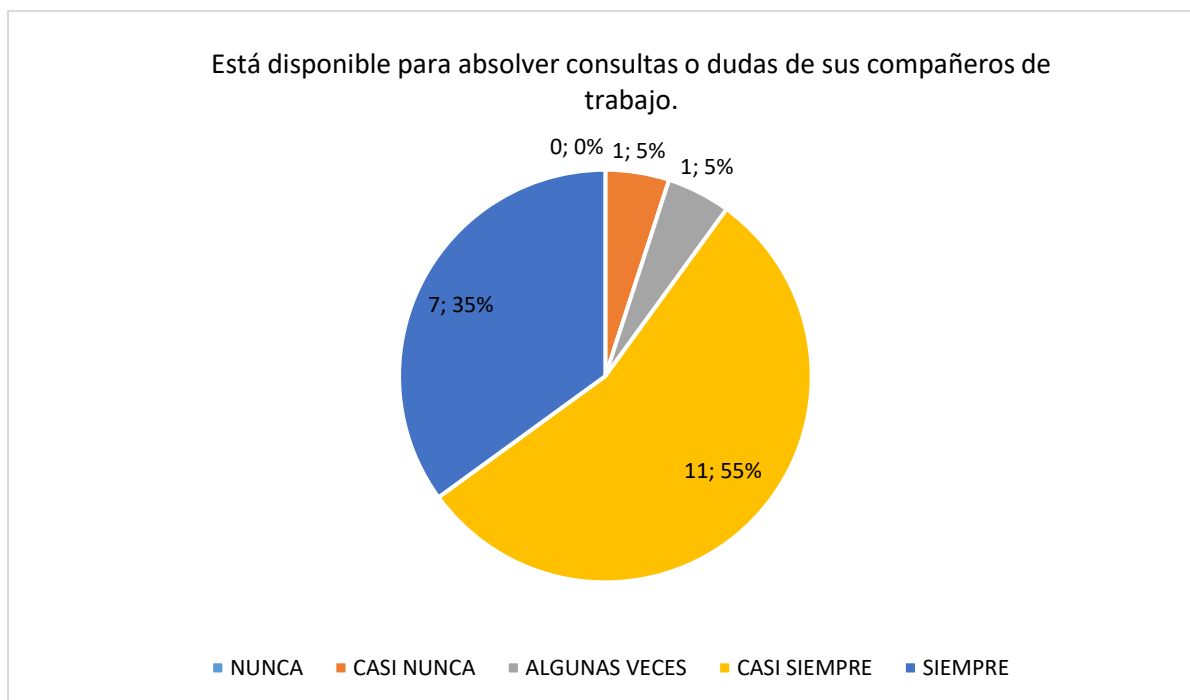


Figura 33. Está disponible para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo.

Apreciación: En la figura 26 se aprecia que 11 personas que representan al 55% de las personas encuestadas dentro del área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca mencionan que casi siempre está disponible para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo, seguido de un 35% que mencionan que siempre y 0% que nunca está disponible para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo.

5.1.2.3. Dimensión Responsabilidad en el Desempeño de sus Funciones

Tabla 34

Cumple con su horario de trabajo establecido

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	1	5
algunas veces	1	5
casi siempre	5	25
siempre	13	65

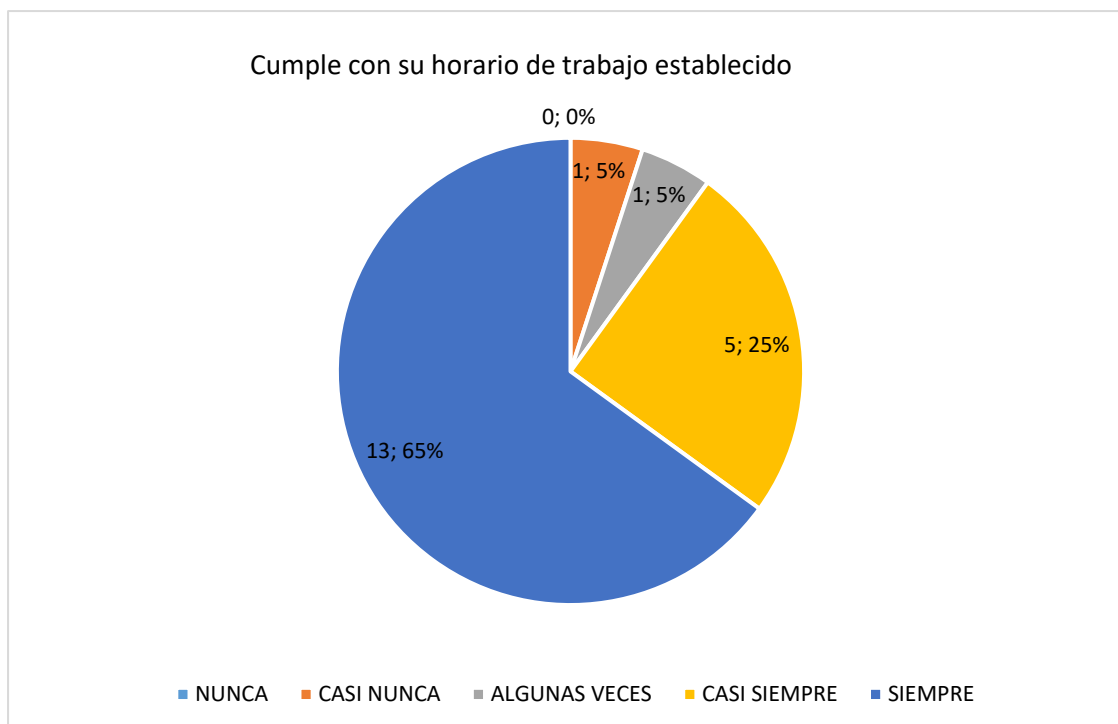


Figura 35. Cumple con su horario de trabajo establecido

Apreciación: En la figura 27 se aprecia que 13 personas que representan al 65% de las personas encuestadas dentro del área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca mencionan que siempre cumple con su horario de trabajo establecido, seguido de un 25% que mencionan que casi siempre y 0% casi nunca y nunca falla en el cumplimiento con su horario de trabajo establecido.

Tabla 36

Contribuye con aportaciones al logro de los objetivos de su institución

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	0	0
algunas veces	4	20
casi siempre	9	45
siempre	7	35

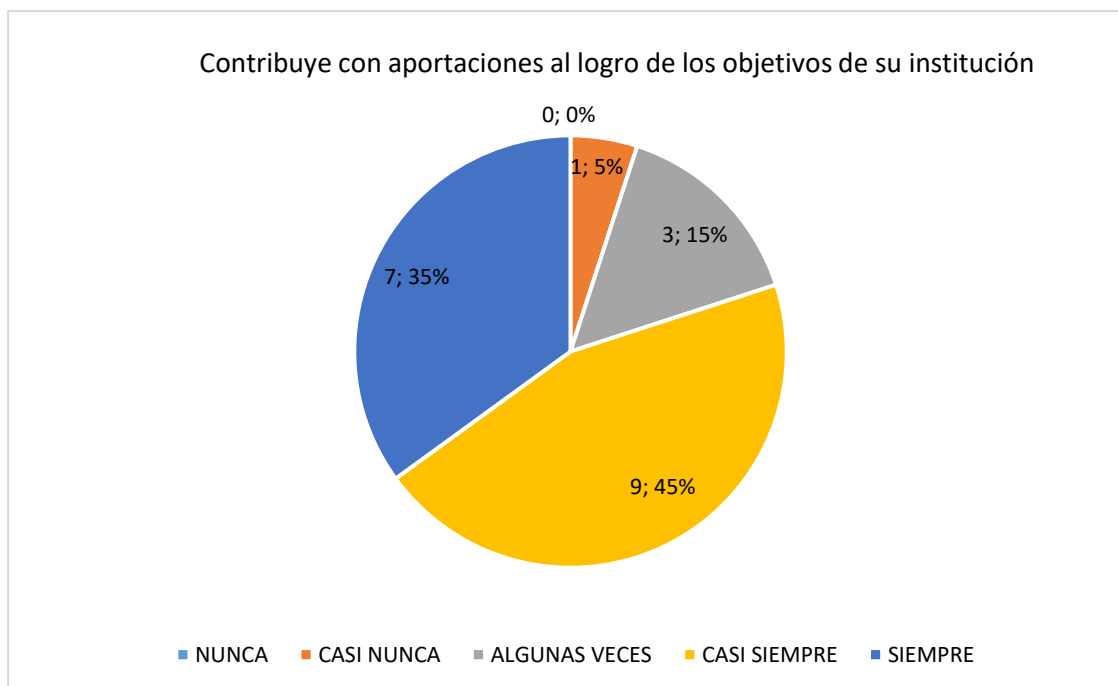


Figura 37. Contribuye con aportaciones al logro de los objetivos de su institución

Apreciación: En la figura 28 se aprecia que 9 personas que representan al 45% de las personas encuestadas dentro del área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca mencionan que casi siempre contribuye con aportaciones al logro de los objetivos de su institución, seguido de un 35% que mencionan que siempre y 0% casi nunca y nunca fallan en la contribución con aportaciones al logro de los objetivos de su institución.

Tabla 38

Todo lo aprendido lo aplica en su trabajo.

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	0	0
algunas veces	4	20
casi siempre	6	30
siempre	10	50

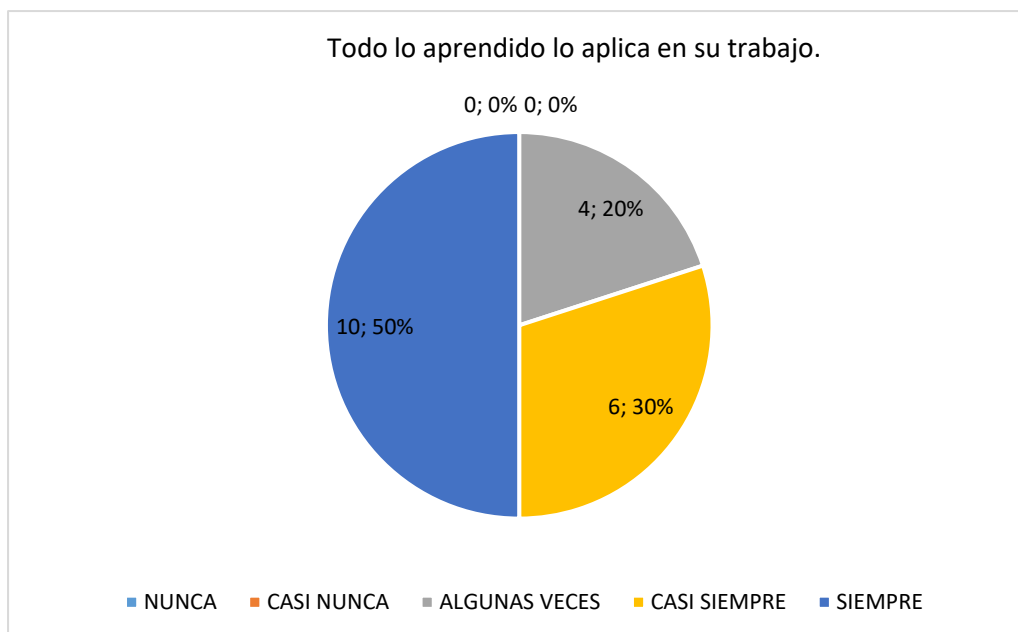


Figura 39. Todo lo aprendido lo aplica en su trabajo.

Apreciación: En la figura 29 se aprecia que 10 personas que representan al 50% de las personas encuestadas dentro del área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca mencionan que siempre aplican todo lo aprendido en su trabajo., seguido de un 30% que mencionan que casi siempre y 0% casi nunca y nunca aplica lo aprendido en su trabajo.

Tabla 40

Su jefe inmediato superior está satisfecho con su desempeño laboral

Escala	f°	%
nunca	0	0
casi nunca	0	0
algunas veces	2	10
casi siempre	8	40
siempre	10	50

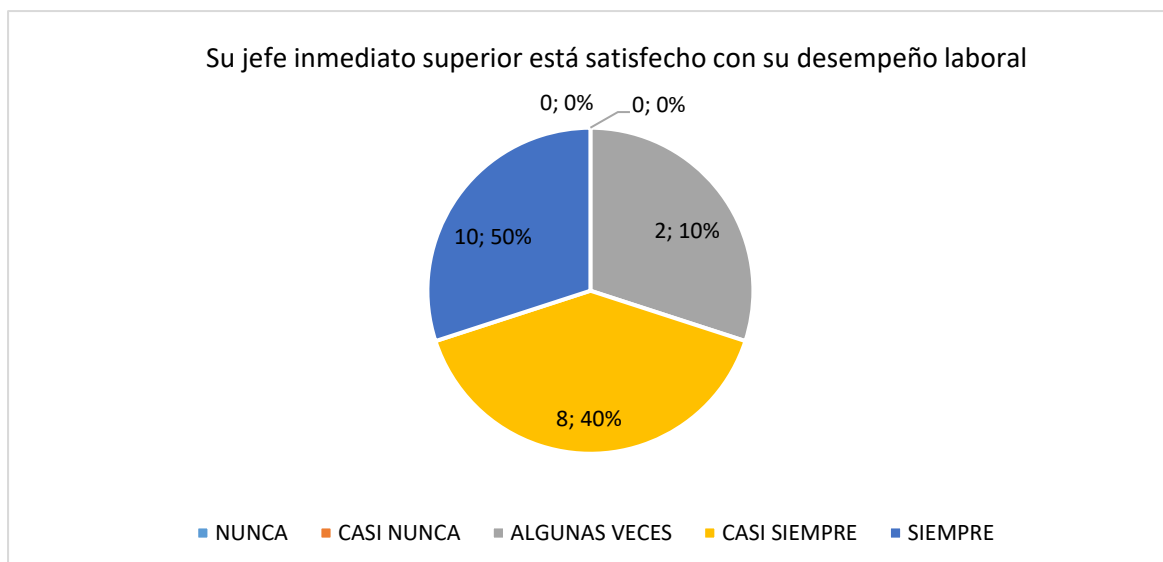


Figura 41. Su jefe inmediato superior está satisfecho con su desempeño laboral

Apreciación En la figura 30 se aprecia que 10 personas que representan al 50% de las personas encuestadas dentro del área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca mencionan que siempre su jefe inmediato superior está satisfecho con su desempeño laboral, seguido de un 40% que mencionan que casi siempre y 10% mencionan que algunas veces su jefe inmediato superior está satisfecho con su desempeño laboral, ninguna persona menciona que casi nunca y que nunca su jefe inmediato superior queda insatisfecho por su trabajo.

5.2. Relación entre variables de estudio.

5.2.1. Relación de la administración interna y las capacidades referidas al puesto.

Tabla 42

Tabla cruzada entre las dimensiones administración interna y las capacidades referidas al puesto.

			v1 (agrupada)		total
			algunas veces	siempre	
capacidades	algunas	recuento	5	2	7
referidas al	veces	% dentro de v1	41.7%	25.0%	35.0%
puesto		(agrupada)			

	siempre	recuento	7	6	13
		% dentro de v1 (agrupada)	58.3%	75.0%	65.0%
total		recuento	12	8	20
		% dentro de v1 (agrupada)	100.0%	100.0%	100.0%

Tabla 32

Pruebas de chi-cuadrada para las dimensiones administración interna y las capacidades referidas al puesto.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.586 ^a	1	.544		
Corrección de continuidad	.082	1	.774		
Razón de verosimilitud	.600	1	.439		
Prueba exacta de Fisher				.642	.392
Asociación lineal por lineal	.557	1	.456		
N de casos válidos	20				

a. 2 casillas (5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.80.

Tabla 43

Medidas simétricas para las dimensiones administración interna y las capacidades referidas al puesto

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	.364	.436	.795
N de casos válidos	20			.426

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

5.2.2. Relación de la administración interna y la emocionalidad.

Tabla 44

Tabla cruzada entre las dimensiones administración interna y la emocionalidad.

		v1 (agrupada)		total	
		algunas veces	siempre		
di2 (agrupada)	nunca	recuento	1	0	1
emocionalidad		% dentro de v1 (agrupada)	8.3%	0.0%	5.0%
	algunas veces	recuento	1	3	4
		% dentro de v1 (agrupada)	8.3%	37.5%	20.0%
	siempre	recuento	10	5	15
		% dentro de v1 (agrupada)	83.3%	62.5%	75.0%
total		recuento	12	8	20
		% dentro de v1 (agrupada)	100.0%	100.0%	100.0%

Nota: Extraído del SPSS 25

Tabla 45

Pruebas de chi-cuadrada entre las dimensiones administración interna y la emocionalidad.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.986a	2	.525
Razón de verosimilitud	3.326	2	.190
Asociación lineal por lineal	.230	1	.622
N de casos válidos	20		

a. 4 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .40.

Tabla 46

Medidas simétricas entre las dimensiones administración interna y la emocionalidad.

		Valor	Error estándar asintóticoa	T aproximadab	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-0.395	.409	-0.867	.386
N de casos válidos		20			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

5.2.3. Relación de la administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones.

Tabla 47

Tabla cruzada entre las dimensiones administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones

			v1 (agrupada)		total
			algunas veces	siempre	
di3 (agrupada)	nunca	recuento	2	2	4
responsabilidad en el		% dentro de v1	16.7%	25.0%	20.0%
desempeño de sus		(agrupada)			
funciones	algunas	recuento	10	6	16
	veces	% dentro de v1	83.3%	75.0%	80.0%
		(agrupada)			
total		recuento	12	8	20
		% dentro de v1	100.0%	100.0%	100.0%
		(agrupada)			

Nota: Extraído del SPSS 25

Tabla 48

Pruebas de chi-cuadrada entre las dimensiones administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.208 ^a	1	.648		
Corrección de continuidad ^b	.0	1	1.000		
Razón de verosimilitud	.205	1	.651		
Prueba exacta de Fisher				1.000	.535
Asociación lineal por lineal	.198	1	.656		
N de casos válidos	20				

a. 2 casillas (50%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.60.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 49

Medidas simétricas entre las dimensiones administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones

		Valor	Error estándar asintóticoa	T aproximadab	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-0.250	.528	-0.65	.656
N de casos válidos		20			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

5.3. Contratación de resultados

5.3.1. Contratación estadística de la hipótesis específica 1

“Existe relación directa entre la administración interna y las capacidades referidas al puesto en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019”

El contraste estadístico de la hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Pearson porque esta ayuda determinar la relación entre el (clima organizacional participativo y la motivación).

Hipótesis estadísticas

H0: No existe relación directa entre administración interna y las capacidades referidas al puesto en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019.

H1: Si existe relación directa entre administración interna y las capacidades referidas al puesto en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019.

Decisión estadística

Dado que el valor calculado de correlación de Pearson es (.0586) es mayor que .05 (se encuentra en la región de no rechazo de la hipótesis nula H_0), se acepta la hipótesis nula H_0 .

Por otro lado, la correlación de Pearson entre la administración interna y las capacidades referidas al puesto es (.586)

A mejor administración interna no se tiene mejor capacidad referida al puesto

Conclusión

Se puede afirmar que no existe relación entre administración interna y las capacidades referidas al puesto en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019. Con estos resultados se rechaza la hipótesis específica de la investigación.

5.3.2. Contratación estadística de la hipótesis específica 2.

“Existe relación directa entre la administración interna y la emocionalidad en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019 “

El contraste estadístico de la hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Pearson porque esta ayuda determinar la relación entre el (la administración interna y la emocionalidad).

Conclusión

Se puede afirmar que si existe relación entre administración interna y la emocionalidad en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca.

Con estos resultados se acepta la hipótesis específica de la investigación.

5.3.3. Contratación estadística de la hipótesis específica 3.

“Existe relación directa entre la administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019“

El contraste estadístico de la hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Chi-cuadrada de Pearson porque esta ayuda determinar la relación entre el (administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones).

Hipótesis estadísticas

H0: No existe relación directa entre la administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019.

H1: Si existe relación directa entre la administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019.

Decisión estadística

Dado que el valor calculado de correlación de chi-cuadrada de Pearson es $(.0208) < .05$ (este valor se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula H0), entonces se rechaza la hipótesis nula H0, y queda a favor de la hipótesis alternativa H1. Asimismo, el valor P (0) es menor que el nivel usual de significación de .05, con el cual se compara a favor de la decisión anterior.

Por otro lado, la correlación de Pearson entre el clima organización autoritario y la motivación es $(.0208)$ se observa que esta relación de variables es alta y significativa. (significación asintótica $< .05$). Se establece que la relación entre las variables es directa, pues a buena administración interna se evidencia una mejor responsabilidad en el desempeño de sus funciones.

Conclusión

Se puede afirmar que si existe relación entre la administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca. Con estos resultados se acepta la hipótesis específica de la investigación.

Contrastación de hipótesis general

“La administración interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019”.

El contraste estadístico de la hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Pearson porque esta ayuda determinar e identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

Hipótesis estadísticas

H0: La administración interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019

H1: La administración interna no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019.

Decisión estadística

Después de que el valor calculado de la correlación de Pearson en las cuatro hipótesis específicas mostradas anteriormente hacen mención que se encuentra en la región de rechazo de las hipótesis nulas H0, se rechaza las hipótesis nulas H0, a favor de las hipótesis alternativas H1. El valor P (0) es menor que 0.5 que es el valor usual de significación , con el cual se ratifica la decisión de esta comparación

Conclusión

Se puede afirmar que si existe relación entre la administración interna con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019.

Con estos resultados se acepta la hipótesis general de la investigación.

Capítulo VI. Discusión

6.1. Discusión de resultados

Se realizó la discusión de resultados obtenidos de la investigación realizada, el cual consiste en describir la relación entre la administración interna con el desempeño laboral de los colaboradores en el área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019.

Con respecto a la influencia de la administración interna en el desempeño laboral los resultados de la investigación dan a conocer que si existe influencia, similar situación presenta Espejo (2014) habla de su tesis que lleva por nombre “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección Regional de Agricultura Junín 2014” quien da como resultado que el clima organizacional va ligado directamente con un 78.9% con la otra variable de estudio que es el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, también se vio que el clima organizacional no posee un ambiente favorable y eso hace que las actividades dentro del área no se realicen de forma correcta y se llega a tener un deficiente desempeño, Así mismo Uría (2011) en su tesis denominado “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato” menciona que el liderazgo autocrático impide que los trabajadores desempeñan de forma tranquila y correcta en la labor dentro de su área de trabajo y también no les permite idear formas para solucionar los problemas llegando a cohibir a los empleados para dar un valor agregado a su labor diaria.

Pero con respecto a la administración interna y las capacidades referidas al puesto, no existe relación, al parecer la administración interna no llega a dar una mejor capacitación a los colaboradores con respecto a sus funciones.

Conclusiones

1. Con relación al primer objetivo específico: Describir la relación entre la administración interna y las capacidades referidas al puesto en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019

2. En la tabla 32 la evidencia estadística de correlación es de 0.544, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor < 0.05 .

3. Con relación al primer objetivo específico: Describir la relación entre la administración interna con la emocionalidad del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019, en la tabla 35 la evidencia estadística de correlación es de 0.525, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor < 0.05 .

4. Con relación al primer objetivo específico: Describir la relación entre la administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019, en la tabla 38 la evidencia estadística de correlación es de 0.648, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la

significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor < 0.05 .

Recomendaciones

1. Se recomienda al personal administrativo de tener una buena comunicación con sus colaboradores tomando en cuenta sus opiniones, con el fin de tener un mejor desempeño laboral de ellos.
2. Se recomienda al personal administrativo y al jefe de personal del área de gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad de Chupaca motivar constantemente a los trabajadores para una mejora en el desempeño de sus funciones.
3. Se recomienda a la Municipalidad de Chupaca realizar los pagos a tiempo con sus colaboradores, ya que a pagos puntuales el personal se siente tranquilo y puede realizar sus funciones de una mejor manera.
4. Se recomienda al personal administrativos que fomente la participación individual y colectiva de los colaboradores en las actividades que realiza la institución a fin de llegar a tener una mejor sociabilización entre todos ellos. Así mejorara la comunicación, y confianza entre ellos.

Referencias

- Alberto, S. M. ((2018). Clima Organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Huayllay. Cerro de Pasco.
- Bossio, A. L. ((2014). Administración Pública: Motivación y clima laboral. Buenos Aires - Argentina.
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas.
- Chiavenato. ((2001). Administración 5ta ed. Bogota Colombia: Mcgraw-Hill.
- Clelland Mc, D. ((1994). Estudios de la Motivación Humana. Madrid.
- Dankhe, O. ((1976). Investigación y Comunicación. México: McGrawHill.
- Davis y Wnewetrom, J. ((1991). El Comportamiento Organizacional. México: Editorial Mcgraw Hill.
- Fairlie, F. E. ((2017). Gestión en el tercer milenio. Gestión en el tercer milenio- UNMSM.
- Grover y Burns, N. ((2016). Investigación en la Enfermería. México: Gea Consultoría Editorial.
- Hall, R. (1996). Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Halpin y Crofts, A. ((1963). El Clima Organizacional en las Escuelas. International Review of Education.
- Hernández, R. F. (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. México: Graw Hill.
- Levin, J. (1979). Fundamentos de Estadística en la Investigación Social. México: D.E, Harla.
- Milkovich y Boudreau, J. ((1994). El desarrollo de carrera. México.
- Nash, M. ((1989). Como Incrementar la Productividad del Recurso Humano. Colombia: Editorial Norma.
- Oseda, G. ((2008). Metodología de la Investigación. Huancayo Perú: Pirámide.
- Sarquis, C. (2005). ¿Felicidad o Espejismo? Bogotá: Norma S.A.
- Schuwartz, D. ((1994). Pensar es Grande la Magia del Éxito. México: Herrera Hermanos.

Shore y Wayne, S. ((1993). Compromiso y Comportamiento del Empleado.

Sierra, R. ((1994). Técnicas de Investigación Social. Madrid: Paraninfo.

Stoner, A. J. ((1994). Administración 6ta ed. México: Pearson.

Toro, F. ((2001). El Clima Organizacional: perfil de empresas Colombianas. Colombia: Cincel.

Yalequé, L. (2007). Investigación en Educación y Ciencias Sociales. Huancayo Perú: Ediciones Piramide.

Zarzar, C. (2015). Métodos y Pensamiento Crítico. México: Grupo Editorial Patria.

Zinder, P. ((1993). Estadística descriptiva e Inferencial. Bogotá Colombia: Trillas.

Apéndice A. Matriz De Consistencia

Desempeño Laboral en el Área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca Región Junín en el 2019

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera se relaciona la administración interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si existe relación entre la administración interna y el desempeño laboral en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La administración interna se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Administración interna</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Métodos:</p> <p>Científico Deductivo</p> <p>Enfoque metodológico</p> <p>Cuantitativo</p>

<p>Problema específico</p> <p>¿Cómo se relaciona la administración interna con las capacidades referidas al puesto en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la administración interna con la emocionalidad en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la administración interna la responsabilidad en el desempeño de sus funciones en los colaboradores del área de</p>	<p>Objetivo específico</p> <p>Describir la relación entre la administración interna y las capacidades referidas al puesto en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019</p> <p>Describir la relación entre la administración interna con la emocionalidad del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>Existe relación directa entre la administración interna y las capacidades referidas al puesto en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019</p> <p>Existe relación directa entre la administración interna y la emocionalidad en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019</p>		<p>Tipo de investigación</p> <p>Básico</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental – transversal - descriptivo correlacional Población y censo 20 trabajadores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca.</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Encuesta Técnicas de procesamiento de datos</p> <p>Programa SPSS</p>
--	--	--	--	--

<p>Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019?</p>	<p>Describir la relación entre la administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019</p>	<p>Existe relación directa entre la administración interna y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones en los colaboradores del área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca En el año 2019</p>		
--	--	--	--	--

Apéndice B. Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Administración interna	“Es el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional. Estas apreciaciones constituyen una afirmación evaluativa, una explicación valorativa de la experiencia organizacional de los miembros del sistema” (Rodríguez 1999, p.159)	La administración interna es la interacción entre todos los elementos y factores de la organización fundamentado en una estructura y un proceso, basado en la comunicación, la motivación, la confianza y la participación.	Comunicación	Comunicación/traslado de información.	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre siempre
				Rapidez	
				Respeto	
				Aceptación	
				Espacios y Horarios	
				Ocultar información	
			Motivación	Satisfacción	
				Reconocimiento	
				Prestigio	
			Remuneración	Autonomía	
				A tiempo Con demoras	
			Participación	lider	
				Participativo	
No participativo Con descuentos					
Desempeño	“Desempeño: es la	El desempeño laboral	Capacidades	Dominio de las funciones	

Laboral	manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el CO” (Chiavenato,2009p. 12)	comprendo el desarrollo adecuado de capacidades referidas al cargo que pone a prueba su emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales y un manejo adecuado de las relaciones interpersonales.	Referidas al puesto.	Comunicación clara		
				Conocimiento de la normatividad.		
				Presentación de Informe oportunamente.		
			Emocionalidad	Practicidad		Nunca
				Facilidad para ayudar a compañeros.		Casi nunca
				Promoción de valores en el trabajo		Algunas veces
			Responsabilidad	Asistencia y puntualidad		Casi siempre
				Participación en equipos de trabajo		
				Asistencia a capacitaciones		
			En el desempeño de sus funciones	Satisfacción del jefe inmediato.		siempre
Planificación y organización de su trabajo.						

Apéndice C. Instrumento de Medición

ENCUESTA ADMINISTRACIÓN INTERNA

La presente encuesta tiene por finalidad analizar la administración interna de la institución, lo cual es totalmente confidencial y anónimo, por lo tanto, se solicita contestar a cada pregunta con total sinceridad.

Instrucciones: A continuación encontrara una lista de afirmaciones. Marcar con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente

GENERO:

VARON ()

MUJER ()

EDAD:

1.- 20 - 25 ()

2.- 26 - 32 ()

3.- 33 - 45 ()

N°	DIMENSION	OPCION DE RESPUESTA				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
COMUNICACIÓN						
1	El nivel de comunicación es fluido en mi área de trabajo					
2	Los colaboradores se comunican a través de los medios correctos.					
3	Existe relación armónica entre mis compañeros de trabajo					
4	Mi jefe inmediato brinda la información clara y concreta					
5	Mi jefe inmediato atiende las consultas o dudas					
MOTIVACION						
6	Siente satisfacción en su área de trabajo					
7	Tengo reconocimiento por mi desempeño o metas logradas					
8	Soy considerado elemento clave para el logro de los objetivos de mi área.					
9	Mi jefe inmediato genera un ambiente de trabajo positivo					
REMUNERACION						
10	Estoy de acuerdo con mi remuneración en función a mi trabajo					
11	Recibe su remuneración a tiempo y en las fechas establecidas					
12	Considera usted que las demoras de las remuneraciones influyen en su trabajo					
PARTICIPACIÓN						
13	Participo en todas las actividades de la institución					
14	Comparto con mis compañeros para formar grupos de trabajo					
15	Soy proactivo para realizar actividades de mi área					
16	Me gusta ser líder y trabajar en equipo					
17	Existe reuniones de aporte de ideas para mejorar el área de trabajo					

**ENCUESTA
DESEMPEÑO LABORAL**

La presente encuesta tiene por finalidad analizar el desempeño laboral de la institución, lo cual es totalmente confidencial y anónimo, por lo tanto, se solicita contestar a cada pregunta con total sinceridad

Instrucciones: A continuación encontrará una lista de afirmaciones. Marcar con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente

GENERO:

VARON ()

MUJER ()

EDAD:

1.- 20 - 25 ()

2.- 26 - 32 ()

3.- 33 - 45 ()

N°	DIMENSION	OPCION DE RESPUESTA				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
	CAPACIDADES REFERIDAS AL PUESTO					
1	Demuestra que domina las funciones de su puesto.					
2	Comunica de manera clara sus ideas y propuestas.					
3	Domina los softwares o aplicativos relativos a su puesto					
4	Conoce la normatividad referida a su puesto					
	EMOCIONALIDAD					
5	Todo lo aprendido lo aplica en su trabajo.					
6	Está disponible para absolver consultas o dudas del usuario					
7	Promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración.					
	RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES					
8	Cumple con su horario de trabajo establecido					
9	Contribuye con aportaciones al logro de los objetivos de su área					
10	Realiza un buen desempeño de sus labores					
11	Su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño laboral					