



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de  
la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Sandra Elizabeth Medina Cevalco

**ASESOR:**

Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2017**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Mg.....

Presidente

---

Mg.....

Secretario

---

Mg. Sc. Patricia del Rocío Chávarry Ysla

Vocal

## DEDICATORIA

Al Divino Niño, por ser mi guía en mi camino diario, por permitirme salud para poder lograr mis objetivos, por su infinito amor y misericordia.

A mis padres Octavio y Elena por su apoyo incondicional, por haberme inculcado buenos valores y principios desde niña, lo que me ha permitido ser una persona de bien, principalmente por su motivación constante que me ayudaron a concluir con esta meta trazada en mi vida.

A mi hijo Alejandro, a quien dedico con mucho amor esta tesis, por ser mi motor para siempre salir adelante, a pesar de las adversidades.

Sandra Elizabeth.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer sinceramente a todas las personas que compartieron conmigo sus conocimientos para hacer posible la conclusión de esta tesis. Especialmente agradezco a mi profesora Mg. Patricia Del Rocio Chávarry Ysla por su asesoría siempre dispuesta, aún a distancia, por sus ideas y recomendaciones respecto a esta investigación.

Deseo hacer un reconocimiento especial a mi hermano William Medina Cevalco, por motivarme en la realización de esta tesis, porque él estuvo allí cada que lo necesitaba, nunca dejó que desistiera de este proyecto y con sus consejos hacía que me levantara y siguiera adelante.

También quiero dar las gracias a las personas que trabajan en la Municipalidad Provincial del Santa, de manera especial a nuestra Alcaldesa Dra. Victoria Espinoza García por haber permitido llevar a cabo mi tesis en la municipalidad, como también a la secretaria Liliana Merlo, que me ayudó a agilizar mis trámites para dicho fin.

La autora

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Sandra Elizabeth Medina Cevalco, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 32923162, con la tesis titulada “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Setiembre 2017

---

**Br. Sandra Elizabeth Medina Cevalco**

**DNI N° 32923162**

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

**La Autora.**

# ÍNDICE

|                                                                                 | Página |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Carátula                                                                        | i      |
| Página del Jurado                                                               | ii     |
| Dedicatoria                                                                     | iii    |
| Agradecimiento                                                                  | iv     |
| Declaratoria de autenticidad                                                    | v      |
| Presentación                                                                    | vi     |
| Índice                                                                          | vii    |
| Resumen                                                                         | ix     |
| Abstract                                                                        | x      |
| I. INTRODUCCIÓN                                                                 | 12     |
| 1.1. Realidad problemática                                                      | 13     |
| 1.2. Trabajos previos                                                           | 19     |
| 1.3. Teorías relacionadas con el tema                                           | 24     |
| 1.4. Formulación del problema                                                   | 40     |
| 1.5. Justificación del estudio                                                  | 40     |
| 1.6. Hipótesis                                                                  | 41     |
| 1.7. Objetivos                                                                  | 42     |
| II. MÉTODO                                                                      |        |
| 2.1. Diseño de investigación                                                    | 45     |
| 2.2. Variables, operacionalización                                              | 46     |
| 2.3. Población y muestra                                                        | 47     |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y<br>confiabilidad | 49     |
| 2.5. Métodos de análisis de datos                                               | 51     |
| 2.6. Aspectos éticos                                                            | 51     |
| III. RESULTADOS                                                                 | 55     |
| IV. DISCUSIÓN                                                                   | 65     |
| V. CONCLUSIONES                                                                 | 70     |
| VI. RECOMENDACIONES                                                             | 73     |

|                                                                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| VII. REFERENCIAS                                                                                                           | 75  |
| ANEXOS                                                                                                                     | 79  |
| Anexo 1: Instrumentos                                                                                                      | 80  |
| Ficha técnica de los instrumentos                                                                                          | 84  |
| Validez de los instrumentos                                                                                                | 85  |
| Confiabilidad de los instrumentos                                                                                          | 91  |
| Anexo 2: Matriz de consistencia                                                                                            | 92  |
| Anexo 3: Constancia emitida por la Municipalidad Provincial del Santa, que acredita la realización del estudio.            | 94  |
| Anexo 4: Otros                                                                                                             | 95  |
| Propuesta de Gestión “Talleres de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial del Santa” |     |
| Base de datos                                                                                                              | 114 |
| Fotos de la Institución donde se llevo a cabo la investigación                                                             | 116 |

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. El tipo de estudio fue un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 211 empleados administrativos y se determinó la muestra quedando 66 empleados. Se utilizó la observación como técnica, el caso de los instrumentos para medir cada variable se utilizó una ficha de observación, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística descriptiva por medio del programa SPSS - Statiscal Package For de Social Sciencie versión 22. Asimismo, se diagnosticó el baremos en tres niveles, bajo (11-25), mediano (26-40) y Alto (41-54). Los resultados revelaron que el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa demostró un bajo desempeño laboral, el 17% evidenció un mediano desempeño laboral y en el restante 2% se observó un alto desempeño laboral, lo mismo aconteció en los resultados a nivel de dimensiones. En conclusión, se observo un deficiente desempeño laboral en el personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Se recomienda de forma inmediata que el personal nombrado se capacite para adquirir nuevos conocimientos y así puedan atender a los administrados con eficiencia.

Palabras clave: Desempeño laboral, Innovación, satisfacción, eficiencia, y calidad.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as objective to determine the level of work performance of the administrative personnel named of the Santa Provincial Municipality. Chimbote 2017. The type of study was a non-experimental design. The population was formed by 211 administrative employees and the sample was determined with 66 employees. We used observation as a technique, the case of instruments to measure each variable was used an observation sheet, the data obtained were processed through descriptive statistics through the program SPSS - Statiscal Package For Social Sciencie version 22. Also, the scales were diagnosed in three levels, low (11-25), medium (26-40) and high (41-54). The results revealed that 82% of the workers of the Provincial Municipality of Santa demonstrated a low labor performance, 17% showed a medium work performance and in the remaining 2% a high labor performance was observed, the same happened in the results a level of dimensions. In conclusion, there was a poor work performance in the administrative staff appointed of the Santa Provincial Municipality. It is immediately recommended that the appointed staff be trained to acquire new knowledge and thus be able to attend to those managed efficiently.

Keywords: Labor performance, Innovation, satisfaction, efficiency, and quality.