



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE GESTIÓN AMBIENTAL -
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. CRISTHIAN RENAN ESCUDERO CAJAN

ASESORA

Dra. CARMEN GRACIELA ARBULÚ PÉREZ VARGAS

LINEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO - PERÚ

2016

PÁGINA DE JURADO

Dr. Juan Pedro Soplapuco Montalvo

PRESIDENTE

Dr. Felix Díaz Tamay

SECRETARIO

Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas

VOCAL

Declaración Jurada

Yo, CRISTHIAN RENÁN ESCUDERO CAJÁN, egresado del Programa de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 44735700.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE GESTIÓN AMBIENTAL - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 27 de marzo de 2018

Firma

Nombres y apellidos: CRISTHIAN RENÁN ESCUDERO CAJÁN

DNI: 44735700

Dedicatoria

A mis padres por protegerme y guiarme constantemente, por confiar en mí y brindarme todo su apoyo de manera incondicional.

Igualmente agradezco a mi familia, por todo el cariño brindado en todo momento. Siempre estaremos juntos en cada paso que demos.

A todas las personas involucradas en la realización de la investigación, sin ellos esto no sería posible.

Cristhian Renán

Agradecimiento

A mi familia que siempre me ha dado su apoyo absoluto, por esos sabios consejos, que fueron parte de mi formación académica, sobre todo humanista y espiritual.

A mis compañeros de la maestría, con quienes he compartido buenos momentos; durante todo el tiempo transcurrido en el campus de la Escuela de Postgrado.

A los docentes de la Maestría en Gestión Pública, quienes me han brindado siempre su orientación con profesionalismo ético, brindándome conocimientos y experiencias, afianzando así mi formación profesional.

Cristhian Renán

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Maestría en Gestión Pública, me es honroso presentar a vuestra consideración la presente investigación denominada: “SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE GESTIÓN AMBIENTAL - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO”; con el propósito de obtener el título de Magister en Gestión Pública.

El presente trabajo es resultado del esfuerzo y de una minuciosa investigación, con el propósito que se constituya en un meritorio aporte que permita mejorar la gestión en el Centro de Gestión Ambiental.

Atentamente,

El autor

Índice

PAGINA DE JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	17
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	19
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Justificación	21
1.4. Antecedentes	22
1.5. Objetivos	29
1.5.1. General	29
1.5.2. Específicos	29
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Marco Conceptual	32
2.2. Marco Teórico	34
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	53
3.2. Variables	53
3.2.1. Definición conceptual	53
3.2.2. Definición operacional	54

3.2.3. Operación aplicación de las variables	56
3.3. Metodología	58
3.3.1. Tipos de estudio	58
3.3.2. Diseño de estudio	58
3.4. Población y muestra	60
3.5. Método de investigación	61
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.7. Métodos de análisis de datos	65
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Resultados	70
4.2. Discusión de los resultados	112
V. CONCLUSIONES	115
VI. SUGERENCIAS	117
VII. REFERENCIAS	120
ANEXOS	128

Índice de tablas

Tabla 01: Población del Centro de Gestión Ambiental - MPCH.	60
Tabla 02: Dimensiones consideradas - Satisfacción laboral.	63
Tabla 03: Dimensiones consideradas - Desempeño laboral.	63
Tabla 04: Escala de medición.	64
Tabla 05: Tabla estadística de Fiabilidad.	65
Tabla 06: Prueba de Chi-Cuadrado.	66
Tabla 07: Estadísticos descriptivos.	67
Tabla 08: Satisfacción laboral (agrupada).	68
Tabla 09: Desempeño laboral (agrupada).	68
Tabla 10: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.	70
Tabla 11: Carece de recursos para realizar adecuadamente su trabajo.	71
Tabla 12: Su puesto de trabajo le permite desarrollarse adecuadamente.	72
Tabla 13: Usted tiene conocimiento de las funciones que realiza en su puesto.	73
Tabla 14: La información que le proporcionan mejora la ejecución de sus funciones.	74
Tabla 15: Las relaciones personales con sus compañeros son cordiales.	75
Tabla 16: Existe una comunicación fluida entre sus compañeros de trabajo.	76
Tabla 17: La comunicación con su jefe se da de forma directa.	77
Tabla 18: La relación con su superior es amable.	78
Tabla 19: Se recompensa el esfuerzo que realiza en su trabajo.	79
Tabla 20: La institución le otorga reconocimiento por el desempeño de sus actividades.	80
Tabla 21: Las prestaciones que percibe cumplen con sus expectativas.	81
Tabla 22: Es insuficiente el incentivo que percibe para aumentar su desempeño laboral.	82
Tabla 23: La remuneración económica en la institución es baja en comparación con otras.	83

Tabla 24: Carece de autonomía para realizar su trabajo.	84
Tabla 25: Los conocimientos que posee le han permitido realizar su trabajo correctamente.	85
Tabla 26: Las tareas encomendadas en la institución le ayudan a desarrollar sus habilidades.	86
Tabla 27: Desconoce las tareas que debe realizar en la institución.	87
Tabla 28: En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos considera que su participación es la adecuada para el puesto del trabajo.	88
Tabla 29: Persiste en su trabajo hasta que alcanza los objetivos propuestos.	89
Tabla 30: Comete demasiados errores al realizar su trabajo en la institución.	90
Tabla 31: La actitud de sus compañeros hacia su trabajo es negativa.	91
Tabla 32: Su participación es inferior en relación a la de sus compañeros.	92
Tabla 33: El apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información es pésimo.	93
Tabla 34: Su jefe demuestra poco interés cuando usted le solicita apoyo.	94
Tabla 35: Es reconocido por su jefe el esfuerzo que realiza en la institución para alcanzar los objetivos.	95
Tabla 36: En su centro laboral su desempeño es evaluado frecuentemente.	96
Tabla 37: Usted frecuentemente incumple con las tareas establecidas por la institución.	97
Tabla 38: Con frecuencia busca capacitarse en actividades relacionadas a su labor.	98
Tabla 39: Usted alcanzó con éxito las metas que se ha propuesto en su trabajo.	99
Tabla 40: Resultado acumulado de la dimensión de Condiciones de trabajo.	100
Tabla 41: Resultado acumulado de la dimensión de Diversidad de tareas.	101
Tabla 42: Resultado acumulado de la dimensión de Relaciones interpersonales.	102

Tabla 43: Resultado acumulado de la dimensión de Recompensas.	103
Tabla 44: Resultado acumulado de la dimensión de Compatibilidad con el puesto.	104
Tabla 45: Resultado acumulado de la dimensión de Conocimientos del trabajo.	105
Tabla 46: Resultado acumulado de la dimensión de Calidad de trabajo.	106
Tabla 47: Resultado acumulado de la dimensión de Trabajo en equipo.	107
Tabla 48: Resultado acumulado de la dimensión de Disciplina laboral.	108
Tabla 49: Resultado acumulado de la dimensión de Superación personal.	109
Tabla 50: Resultado general - variable Satisfacción laboral.	110
Tabla 51: Resultado general - variable Desempeño laboral.	111

Índice de figuras

Figura 01: La medición del desempeño.	46
Figura 02: Desempeño laboral: Determinantes y componentes.	49
Figura 03: Relación entre tipos de competencias y criterios de ejecución.	50
Figura 04: Gestión integrada de RR.HH.	51
Figura 05: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.	70
Figura 06: Carece de recursos para realizar adecuadamente su trabajo.	71
Figura 07: Su puesto de trabajo le permite desarrollarse adecuadamente.	72
Figura 08: Usted tiene conocimiento de las funciones que realiza en su puesto.	73
Figura 09: La información que le proporcionan mejora la ejecución de sus funciones.	74
Figura 10: Las relaciones personales con sus compañeros son cordiales.	75
Figura 11: Existe una comunicación fluida entre sus compañeros de trabajo.	76
Figura 12: La comunicación con su jefe se da de forma directa.	77
Figura 13: La relación con su superior es amable.	78
Figura 14: Se recompensa el esfuerzo que realiza en su trabajo.	79
Figura 15: La institución le otorga reconocimiento por el desempeño de sus actividades.	80
Figura 16: Las prestaciones que percibe cumplen con sus expectativas.	81
Figura 17: Es insuficiente el incentivo que percibe para aumentar su desempeño laboral.	82
Figura 18: La remuneración económica en la institución es baja en comparación con otras.	83
Figura 19: Carece de autonomía para realizar su trabajo.	84
Figura 20: Los conocimientos que posee le han permitido realizar su trabajo correctamente.	85
Figura 21: Las tareas encomendadas en la institución le ayudan a desarrollar sus habilidades.	86

Figura 22: Desconoce las tareas que debe realizar en la institución.	87
Figura 23: En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos considera que su participación es la adecuada para el puesto del trabajo.	88
Figura 24: Persiste en su trabajo hasta que alcanza los objetivos propuestos.	89
Figura 25: Comete demasiados errores al realizar su trabajo en la institución.	90
Figura 26: La actitud de sus compañeros hacia su trabajo es negativa.	91
Figura 27: Su participación es inferior en relación a la de sus compañeros.	92
Figura 28: El apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información es pésimo.	93
Figura 29: Su jefe demuestra poco interés cuando usted le solicita apoyo.	94
Figura 30: Es reconocido por su jefe el esfuerzo que realiza en la institución para alcanzar los objetivos.	95
Figura 31: En su centro laboral su desempeño es evaluado frecuentemente.	96
Figura 32: Usted frecuentemente incumple con las tareas establecidas por la institución.	97
Figura 33: Con frecuencia busca capacitarse en actividades relacionadas a su labor.	98
Figura 34: Usted ha alcanzado con éxito las metas que se ha propuesto en su trabajo.	99
Figura 35: Resultado acumulado de la dimensión de Condiciones de trabajo.	100
Figura 36: Resultado acumulado de la dimensión de Diversidad de tareas.	101
Figura 37: Resultado acumulado de la dimensión de Relaciones interpersonales.	102
Figura 38: Resultado acumulado de la dimensión de Recompensas.	103
Figura 39: Resultado acumulado de la dimensión de Compatibilidad con el puesto.	104
Figura 40: Resultado acumulado de la dimensión de Conocimientos del trabajo.	105

Figura 41: Resultado acumulado de la dimensión de Calidad de trabajo.	106
Figura 42: Resultado acumulado de la dimensión de Trabajo en equipo.	107
Figura 43: Resultado acumulado de la dimensión de Disciplina laboral.	108
Figura 44: Resultado acumulado de la dimensión de Superación personal.	109
Figura 45: Resultado general - variable Satisfacción laboral.	110
Figura 46: Resultado general - variable Desempeño laboral.	111

Resumen

La modernización de la gestión de las entidades públicas constituye una pieza clave para el desarrollo del país, de ahí la importancia de una administración moderna dotada de un grado sensato de eficacia en la formulación y ejecución de las políticas de gobierno. El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. El estudio se concentró dentro de una investigación cuantitativa, correlacional. El diseño de estudio fue no experimental de tipo correlacional y transversal. La población estuvo conformada por los 16 trabajadores administrativos y la muestra seleccionada consistió en la representación total de la población. Se utilizaron los métodos deductivo, hipotético y analítico; y como técnicas fueron el trabajo de gabinete, análisis documental, asimismo como técnica específica fue la Encuesta. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios con Escala de Likert. Luego de recolectados y clasificados los datos estos fueron procesados utilizando Software Microsoft Excel versión 2016 y el Software Estadístico SPSS versión 22 y presentados mediante tablas y figuras, el estadístico de fiabilidad se estimó con los métodos de Alfa de Cronbach y para verificar la relación de las variables se aplicó la prueba de Chi-cuadrado de Pearson. Como conclusión se muestra que si existe correlación entre las variables de estudio. Con respecto a la Satisfacción laboral: Un 87,5 % de los empleados se sienten satisfechos y un 12,5 % están insatisfechos. Con respecto al Desempeño laboral: Un 75,0 % es Eficiente, un 18,8 % es Muy Eficiente, y un 6,3 % es Muy Ineficiente.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, personal administrativo, gestión ambiental.

Abstract

The modernization of the management of public entities is a key factor for the development of the country, hence the importance of a modern administration with a reasonable degree of efficiency in the formulation and implementation of government policies. The present research was carried out with the objective of determining the relationship between the degree of job satisfaction and the level of work performance of the administrative staff of the Environmental Management Center of the Provincial Municipality of Chiclayo. The study was focused on quantitative, correlational research. The study design was non-experimental of correlational and transversal type. The population was made up of the 16 administrative workers and the selected sample consisted of the total representation of the population. The deductive, hypothetical and analytical methods were used; And as techniques were the work of cabinet, documentary analysis, as well as specific technique was the Survey. The instruments used were two questionnaires with Likert Scale. After collecting and classifying the data, these data were processed using Microsoft Excel Software 2016 and SPSS Software Version 22 and presented using tables and figure, the reliability statistic was estimated using Cronbach's Alpha methods and to verify the relationship of Variables were applied the Pearson Chi-square test. The conclusion is that if there is a correlation between the study variables. With respect to Work satisfaction: 87.5% of employees are satisfied and 12.5% are dissatisfied. With respect to Labor Performance: 75.0% is Efficient, 18.8% is Very Efficient, and 6.3% is Very Inefficient.

Keywords: Job satisfaction, work performance, administrative staff, environmental management.

Introducción

Los recursos humanos son el principal activo en toda entidad pública o privada, esto se debe a que toda organización está compuesta por personas y sin ellas no existirían. Es por este motivo, la investigación busca como objetivo, determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal administrativo, siendo estas variables de suma importancia para el éxito y modernización de la gestión en las entidades públicas.

El Capítulo I comprende el planteamiento del problema hasta concretar en la formulación del problema, la justificación, además, los antecedentes en diversos contextos son aspectos relevantes que han permitido la elaboración del objetivo de estudio.

El Capítulo II presenta el marco teórico correspondiente al tema investigado, las teorías y conceptos que fundamentan la investigación.

El Capítulo III comprende la hipótesis de investigación a contrastar, las variables mediante la definición conceptual y operacional son precisadas, también, la metodología, el tipo de estudio y el diseño de la investigación son usados. También se señala la población y muestra a emplear, las técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de datos.

El capítulo IV presenta y analiza los resultados, y el Capítulo V muestra el resultado final, las conclusiones y sugerencias en la cual se determinará la relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el contexto internacional, Rojas (2012) expresa que en México existe una falta de mecanismos de evaluación, transparencia y rendición de cuentas referentes a la administración de lo público y al desempeño de los servidores público.

Actualmente, son varios los esfuerzos por optimizar la Gestión Pública, para Levitsky (2012) el Perú tiene uno de los Estados más disfuncionales de América Latina. Muchas instituciones estatales no funcionan, y en algunas zonas, ni siquiera existen. En el interior del país, los servicios públicos no llegan, y si llegan, son plagados por la corrupción y la ineficiencia. Los gobiernos locales y regionales carecen de un mínimo de capacidad administrativa.

En el Perú, la parte visible son los conflictos laborales como, las huelgas, paros de empleados, movilizaciones y otras acciones públicas, inclusive estas duran varios meses, para reclamar al gobierno lo que consideran una violación a sus derechos laborales.

Según, La Secretaría de la Gestión Pública [SGP] (2012) declara que unos de los principales problemas de gestión que deben ser resueltos son: Los inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos; y la inadecuada política y gestión de recursos humanos.

Estas deficiencias se han visto reflejadas en la vida de los ciudadanos y en el sector empresarial. Por consiguiente, no se perciben cambios sustantivos en el desempeño del Estado.

En la Ciudad de Chiclayo, la Organización para el Desarrollo Sostenible [ODS] (2012) comenta que la gestión y el manejo de los residuos sólidos son de carácter trascendental para poder evitar diversos problemas tanto sociales como ambientales. Los gobiernos locales enfrentan dicho

problema sin ninguna planificación, lo que trae por consecuencia la mala gestión de los residuos sólidos actualmente.

Sin duda, las autoridades públicas no toman las decisiones políticas que se requieren para afrontar los problemas visibles de la ciudad, aun presentan una limitada capacidad de gestión, esto dificulta proporcionar con eficacia, eficiencia y transparencia servicios públicos de calidad.

Dado que el Centro de Gestión Ambiental - MPCH, no cuenta con una referencia o datos fiables sobre el grado de satisfacción y el nivel de desempeño laboral; no se tiene conocimiento sobre los aspectos que llevan al personal administrativo al cumplimiento de sus funciones. Por lo tanto, la investigación tiene la finalidad de presentar soluciones en beneficio del Centro de Gestión Ambiental - MPCH y del personal.

La Municipalidad Provincial de Chiclayo [MPCH] (2016) declara que el Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo (CEGACH) es un órgano público desconcentrado de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Es la encargada de dirigir y ejecutar las actividades relacionadas con los servicios públicos de recolección y erradicación de los residuos sólidos, mantenimiento y reparación del parque automotriz municipal y la conservación del medio ambiente, parques y jardines. La Gerencia, tiene a su cargo las siguientes dependencias: 1. Unidad de Servicios y Gestión de Residuos Sólidos y 2. Unidad de Servicios de Parques y Jardines. (ver Anexo 3).

La infraestructura de las oficinas en el CEGACH no presentan las dimensiones adecuadas, espacios reducidos, nada cómodos para el personal que cumple sus funciones administrativas., Se puede apreciar que sus equipos de cómputo no son modernos, para la realización de las funciones diarias, existen demoras en la presentación de documentos o expedientes de suma importancia., El personal percibe que su desempeño laboral tiene incentivos y estímulos insuficientes, en relación al medio,

sienten que no tienen autonomía, tienen baja remuneración, si bien el personal tiene conocimiento de la misión, visión, los objetivos y las metas, pero si desconocimiento con respecto a la estructura orgánica y los aspectos administrativos, como realizar funciones o actividades laborales que no les compete.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental - Municipalidad Provincial de Chiclayo?

1.3. Justificación

Actualmente, la modernización de la gestión de las entidades públicas constituye una pieza clave para el desarrollo del país, de ahí la importancia de una administración moderna dotada de un grado sensato de eficacia en la formulación y ejecución de las políticas de gobierno.

Asimismo, la Presidencia del Consejo de Ministros [PCM] (2013) declara que la apuesta central de la política es alcanzar una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano.

Es decir que, para lograr obtener resultados en beneficio de los ciudadanos, las entidades públicas deben actuar de manera unida y permanente en dirección de mejorar el desempeño general del estado.

Es motivo por el cual la investigación busca determinar la relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral, ya que, al realizar un diagnóstico y análisis, la MPCH contará con resultados fiables y así poder tomar mejores decisiones, conseguir mejores resultados y gestionar eficientemente y eficazmente sus procesos, influyendo de

manera positiva en la productividad, el cumplimiento de objetivos, metas y el tiempo de permanencia en la organización.

La investigación se justificó en el aspecto teórico ya que la satisfacción laboral ocupa uno de los principales lugares dentro de las organizaciones por considerarse un elemento fundamental en el desempeño laboral. Cabe remarcar que toda organización debe procurar estar en un mejoramiento continuo, es aquí donde la investigación juega un rol importante, en la medida en que los datos son obtenidos, estos contribuirán a establecer los puntos débiles de la organización para luego ser fortalecidos de manera continua hacia el alcance los objetivos del CEGACH como los del mismo personal.

La investigación es viable y de suma importancia ya que esto va a generar un mejoramiento en la gestión y a su vez un fortalecimiento de los mecanismos de rendición de cuentas hacia los ciudadanos como también una mayor transparencia en la labor pública.

1.4. Antecedentes

1.4.1. Internacionales

Chiang y San Martín (2015) en su estudio: Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Objetivo: Medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Metodología: El estudio fue no experimental. El diseño fue transversal, tipo descriptivo y correlacional. La población fue de 259 funcionarios de la municipalidad. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El método de análisis de datos fue realizado en Excel y estadístico SPSS 20. Resultados: La fiabilidad de las escalas varía desde meritorios a excelentes, con tamaño de Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Los valores de desempeño laboral se distribuyen en

6 escalas, situando a los encuestados en una evaluación de desempeño alto. Mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas, situando a los encuestados en un nivel de laboralmente satisfechos, tanto para la muestra femenina como masculina. Conclusión: El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables. Resultados: Existe una correlación positiva y estadísticamente positiva entre productividad y la mayoría de los factores de satisfacción laboral. También es recomendable replicar esta investigación en otras Instituciones Públicas.

Comentario: Estas variables en estudio están relacionadas, muestran una correlación. La investigación es favorable ya que permite tomar decisiones internas en bien de la municipalidad de tal manera que esta funcione como un solo engranaje, al igual que la presente investigación.

Cadena (2015) en su análisis: La satisfacción laboral y el desempeño profesional de los colaboradores del área administrativa del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal Santiago de Pillaro. Objetivo: Investigar la influencia que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional en los colaboradores del área administrativa. Metodología: El estudio fue cuali-cuantitativo. La población fue de 73 colaboradores. La técnica fue la investigación de campo, documental y el instrumento se aplicó el estadístico chi-cuadrado para la verificación de la hipótesis. Resultados: La satisfacción laboral es el 40,55% lo cual influye al desempeño profesional. Los objetivos planteados en cada departamento no son cumplidos en su totalidad según el 49,32% de los empleados, lo cual influye directamente en el desempeño profesional de los colaboradores. Conclusión: Existe una influencia directa entre la satisfacción laboral con el desempeño profesional de los colaboradores. Resultados: Fomentar las buenas relaciones

humanas a través de programas que tengan por objetivo elevar la satisfacción del personal administrativo.

Comentario: En un ambiente laboral se hace necesario monitorear la satisfacción y el desempeño laboral para de este modo poder implementar programas de mejora de las buenas relaciones humanas por tener estas variables una influencia directa. No debemos olvidar que el recurso humano es una pieza clave para toda organización.

Fuentes (2012) en su investigación: La satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Objetivo: Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. Metodología: El estudio fue descriptivo. La población fue de 20 trabajadores de la delegación de RRHH. del Organismo Judicial. La técnica fue la escala de Likert y el instrumento el cuestionario. El procedimiento estadístico utilizado fue significación y fiabilidad de la correlación. Resultados: Se estable que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe al reconocimiento por su trabajo, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales son favorables. Conclusión: Se declara que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.

Comentario: La importancia de efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener la información actualizada y que dichos resultados promuevan la eficiencia en la organización como también el logro de metas.

1.4.2. Nacionales

Oscoco (2015) en su estudio: Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha - Andahuaylas - Apurímac, 2014. Objetivo: Determinar la relación existente de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal. Metodología: El estudio fue descriptivo. El diseño fue no experimental, tipo Transeccional correlacional. La población y muestra fue de 35 personas. Las técnicas fueron, la observación, la encuesta, la prueba de evaluación y análisis documental. El método de análisis de datos fue realizado en SPSS 21, obteniendo el coeficiente de correlación de Spearman. Resultados: El 48.6% de los trabajadores manifiestan que la municipalidad sí realiza la planificación de personal; el 45.7% de los trabajadores menciona que sólo algunas veces se aplican los programas de personal. Las pruebas de desempeño muestran que el 34.3% de trabajadores se desempeña de forma regular. Conclusión: La gestión del talento humano se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0.552).

Comentario: El personal que labora en una institución pública cumple un rol significativo, debido a la responsabilidad en la gestión de los recursos del estado, estos recursos necesitan ser usados de manera eficiente en beneficio de la población. Entonces como un mecanismo de gestión debemos implementar la planificación del talento humano en las municipalidades.

Ruiz (2014) en su análisis: Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Objetivo: Sustentar de qué manera el desarrollo del personal influye en la satisfacción laboral de los trabajadores. Metodología: El estudio fue descriptivo. El diseño fue no experimental, descriptivo transeccional

de tipo correlacional. La población fue de 115 y la muestra fue de 53 trabajadores. Las técnicas fueron análisis documental, entrevista, encuesta. El método de análisis de datos fueron tabulación y técnicas estadísticas. Resultados: En promedio el 39 % se encuentra muy satisfecho y satisfecho, el 39 % está en término medio y 22 % está insatisfecho. Conclusión: La institución presenta debilidad referente a la satisfacción laboral en los trabajadores sin cargos de confianza. Ha quedado demostrada la validez de la hipótesis, en el sentido de que el desarrollo del personal contribuye de manera positiva en la satisfacción laboral. Recomendación: Impulsar el desarrollo del personal en la institución a través de cursos y eventos de capacitación que permitan mejorar su desempeño, se debe evaluar las debilidades existentes en cuanto a la satisfacción laboral. Comentario: Toda organización debe promover el crecimiento intelectual desarrollando así las habilidades, conocimientos y actitudes del personal, con la finalidad de manejar de manera eficiente y eficaz los recursos del estado en bien de la municipalidad y la ciudadanía.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) en su investigación: La satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Objetivo: Aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en las municipalidades. Metodología: El estudio fue descriptivo, correlacional con enfoque cuantitativo. El diseño fue no experimental transeccional descriptivo y correlacional. La población fue de 3,179 trabajadores y están distribuidos en las tres municipalidades y la muestra fue de 369 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Resultados: Establecen que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio, de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades. Conclusión: Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden

considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. Recomendación: Realizar trabajos coordinados a nivel de municipalidades, directamente o a través de organizaciones que las agrupen, de tal forma que puedan compartir las mejores prácticas en la Gestión de Personas.

Comentario: Es conveniente hacer el efecto multiplicador de las buenas prácticas como medio de difusión a otras organizaciones y es beneficioso hacerlo agrupándolos. Las municipalidades son los organismos de gobierno más cercanos a la población local es necesario que presenten un personal eficiente en el cumplimiento de sus funciones administrativas.

1.4.3. Locales

Carrasco (2015) en su estudio: Calidad de servicio y satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Olmos - Lambayeque. Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Distrital de Olmos. Metodología: El estudio fue no experimental. El diseño fue descriptivo - correlacional. La población y muestra fue de 120 trabajadores administrativos. Los métodos de investigación fueron el histórico, hipotético - deductivo y de análisis. La técnica fue la escala de Likert y el instrumento fue el cuestionario. El método de análisis de datos fue realizado en SPSS 19, luego tabulados y ordenados. Resultados: Existe relación significativa directa de grado fuerte (0.982) entre la calidad de servicio con el nivel de satisfacción laboral del cliente interno. Asimismo, en nivel de calidad de servicio es alto con un 40 %, regular con 35% y bajo un 25%. Con respecto al nivel de satisfacción es alto con un 48%, regular con 36% y bajo un 36%. Conclusión: Existe relación de grado muy fuerte entre las dimensiones de la calidad del servicio con el nivel de satisfacción del cliente interno

Comentario: Es clara la fuerte relación entre las variables, cuando una entidad pública ofrece servicios de calidad y el ciudadano lo percibe de manera positiva, logra a su vez generar en el trabajador la sensación de satisfacción por la labor realizada.

Delgado (2015) en su análisis: Gestión del talento humano en la satisfacción laboral de los empleados de la Dirección Subregional de Salud Cutervo. Objetivo: Diseñar una propuesta de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral de los empleados. Metodología: El estudio fue de tipo descriptivo - propositivo. El diseño fue transversal. La población fue de 980 y la muestra fue de 20 trabajadores administrativos. Los métodos de investigación fueron científico, deductivo, inductivo, descriptivo, estadístico, analítico. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El método de análisis de datos fue a través de Microsoft Excel. Asimismo, la técnica estadística de asociación y el análisis cuantitativo. Resultados: El nivel de satisfacción laboral de los empleados es bajo, puesto que el 56.1% de los encuestados se encuentra insatisfecho y el 22.0% se encuentra muy insatisfechos laboralmente. Conclusión: La gestión del talento humano se encuentra en un nivel bajo debido a una escasa planificación, por procesos inadecuados de ingreso de personal, ausencia de control y evaluación del personal, etc.

Comentario: La descripción y el perfil de puestos basados en competencias laborales son indispensable en toda gestión de recursos humanos.

Culqui (2014) en su investigación: La satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la MPCH. Metodología: El estudio fue no experimental. El diseño fue descriptivo - correlacional. La población fue de 384 y la muestra fue

de 183 trabajadores distribuidos en diferentes áreas. Los métodos de investigación fueron el histórico, hipotético - deductivo, análisis y de modelación. La técnica fue la escala de Likert y el instrumento fue el cuestionario. El método de análisis de datos fue realizado en SPSS 19, luego tabulados y ordenados, asimismo calificados y procesados para luego ser presentados en tablas y gráficos. Resultados: Existe relación significativa entre ambas dimensiones. El 25.7% de los trabajadores se encuentran en un nivel de alta insatisfacción laboral, y un 7.7% en alta satisfacción laboral. Asimismo, un 45.9% se encuentra en un nivel malo de clima organizacional. Conclusión: Existe relación significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores.

Comentario: Es saludable implementar talleres de roles donde se planteen y prevengan conflictos y soluciones a problemas de comunicación entre el personal, manteniendo así un ambiente laboral grato y generando buenas relaciones interpersonales. En conclusión el clima laboral está ligado con el grado de satisfacción que presenta el personal en el desempeño de sus funciones.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Determinar la relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

1.5.2. Específicos

- Identificar el grado de satisfacción laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

- Analizar el grado de satisfacción laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.
- Identificar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.
- Analizar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.
- Establecer la relación que existe entre el grado de satisfacción y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Satisfacción laboral

Siendo sus dimensiones:

a) Condiciones de trabajo:

Referido a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador (Pérez y Merino, 2014).

b) Diversidad de las tareas:

Es una característica de un grupo de personas o un grupo social que hace que las personas sean distintas entre sí. Son diferencias internas como experiencia, competencias, valores, aptitudes, actitudes (Rubín, 2016).

c) Relaciones interpersonales:

Se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario. (Rodríguez, 2015).

d) Recompensas:

La remuneración y los incentivos contribuyen a la implantación de las estrategias, estas motivan a los empleados para que dirijan su desempeño hacia las metas de la organización (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

e) Compatibilidad con el puesto:

Es el instrumento técnico a través del cual se realiza la ordenación del personal, de acuerdo con las necesidades de los servicios y se precisan los requisitos para el desempeño de cada puesto (Cruz, 2013).

2.1.2. Desempeño laboral

Siendo sus dimensiones:

a) Conocimientos del trabajo:

Es lo que les proporciona su capacidad de adaptación y competitividad en el mercado. El conocimiento en la organización es un conjunto colectivo de saber y saber hacer (Henric-Coll, 2003).

b) Calidad de trabajo:

Es el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por los individuos en su labor y en su entorno de trabajo (Blanch, 2005).

c) Trabajo en equipo:

Es un número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento común y con responsabilidad mutua compartida (Katzenbach, 2000).

d) Disciplina laboral:

Es el cumplimiento individual, consciente y sistemático de todas las regulaciones de cualquier nivel vigentes en todos los campos y materias aplicables a la actividad de una organización, por parte de quienes en ella trabajan (Estrada, 2009).

e) Superación personal:

Es un interesante proceso de crecimiento en todos los ámbitos o áreas de la vida de una persona. Superación personal implica mejoras en la salud física y mental (Floreliis, 2013).

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Teorías sobre Satisfacción laboral

Al respecto, Salvador (2009) declara que medir el nivel de satisfacción laboral proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y cuanta más falta para llegar al punto deseado. Es decir, si lo que se le promete es lo que recibe, y si efectivamente esto es lo que necesita.

2.2.1.1. Teoría de la equidad de Stacey Adams

Para Davis y Newstrom (2013) la mayoría de los modelos motivacionales consideran al empleado como un individuo, prácticamente independiente de los demás, sin embargo, la organización es un sistema social, donde cada quien depende hasta cierto punto de los aportes de los demás.

El modelo de Adams se basa en este concepto de la comparación, y de ese punto parte hacia nuevas dimensiones en el entendimiento global de la motivación de los empleados. Los trabajadores están interesados en elementos adicionales a la satisfacción de sus necesidades; también quieren que el sistema de retribución sea justo. El fenómeno de la justicia aplica a todo tipo de estímulos (económicos, sociales, psicológicos), esto deriva en más ambigüedad en las actividades administrativas.

La teoría afirma que los empleados tienden a juzgar la justicia mediante la comparación de los resultados de sus esfuerzos contra los esfuerzos mismos y también al comparar esta proporción (no siempre el valor absoluto de la recompensa) contra la de otras personas.

Entre las aportaciones se distinguen: El esfuerzo en el trabajo, los estudios académicos del sujeto, la antigüedad, el rendimiento, la dificultad de la tarea, lealtad y dedicación, tiempo y voluntad, creatividad, rendimiento laboral, entre otras aportaciones. Por su parte, entre los resultados se destacan: El sueldo, bonos, las prestaciones reales pecuniarias, seguridad en el trabajo, las recompensas sociales, los estímulos psicológicos.

Los funcionarios analizan la justicia de su propio “contrato” de resultados - aportaciones y posteriormente lo comparan contra el de otros trabajadores en puestos similares e incluso de otros puestos. La equidad (justicia de las recompensas) se juzgaría incluso con criterios relativamente arbitrarios, en los que se incluye la edad. La teoría arroja tres posibles escenarios: 1) La equidad, 2) La recompensa excesiva, 3) Recompensa insuficiente.

Existirá equidad en la medida en que sus aportaciones sean recompensadas en términos equitativos, esto conlleva a un comportamiento motivado en el trabajador. Si existe inequidad en las condiciones de trabajo, el funcionario experimenta una tensión que deriva en un comportamiento por reducir la inequidad, las acciones resultantes pueden ser físicas, psicológicas, internas o externas.

Ante la eventualidad de que los funcionarios sea recompensados excesivamente, la teoría de la equidad manifiesta una predicción: los empleados sentirán un oscilación en su relación con el patrón y buscarán reintegrar el esfuerzo; esto puede que tome la forma de trabajar con mayor intensidad, o bien, disminuir el valor de la recompensa recibida (en términos psicológicos e internos), o bien que intenten convencer a otros empleados de que reciban mayor recompensa externa o física, o bien, que se limiten a elegir a alguien más para fines de comparación externa o psicológica.

Cuando los funcionarios se sienten insuficientemente recompensados, buscan disminuir su sensación de inequidad con algunas estrategias: menor productividad, incremento del valor de la recompensa que se les suministran, negocian más recompensas, se buscan a alguien más para fines de comparación o terminan renunciando o robándole a la empresa.

La teoría de equidad sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un empleado depende de su evaluación subjetiva de las relaciones de su razón de esfuerzo - recompensa de otras situaciones parecidas.

2.2.1.2. Implementación de un nuevo modelo en la Gestión del rendimiento en el sector público, propuesto por la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR] (2015) informó que ha iniciado el proceso de implementación del modelo de Gestión del Rendimiento en las entidades del sector público para contribuir a mejorar el desempeño de los servidores civiles que lo integran, promoviendo su desarrollo laboral y personal.

El modelo que plantea SERVIR se desarrolla a través de un proceso cíclico que comprende cinco etapas que permiten que la entidad planifique sus metas, las informe al servidor civil, efectúe un seguimiento de su desarrollo y una evaluación de su cumplimiento; finalizando con una retroalimentación al servidor civil.

Uno de los componentes del modelo de Gestión del Rendimiento es la evaluación de desempeño. Esta es una de las etapas que compone el Ciclo de Gestión del Rendimiento, y corresponde a la valoración del desempeño de los servidores civiles, en base a factores establecidos por el evaluador.

La propuesta señala que la Gestión del Rendimiento es una herramienta clave para orientar el desempeño y el compromiso de los servidores civiles hacia los objetivos de las entidades.

“De esta manera, buscamos no sólo contribuir con el proceso de modernización del aparato estatal y a institucionalizar una gestión por resultados, sino también con la mejora continua de los servicios públicos a nivel nacional”.

La estrategia de implementación del modelo de Gestión del Rendimiento comprende el desarrollo de una etapa piloto en sus dos primeros años, la misma que ha sido propuesta considerando las experiencias internacionales en la materia.

La implementación del modelo de Gestión del Rendimiento son: Se dará por la propia Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC), el Instituto Nacional Penitenciario - INPE y el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR).

“Estas entidades serán beneficiarias de la aplicación del modelo. En nuestro país existen experiencias que demuestran que si es posible desarrollar una cultura positiva para institucionalizar un modelo de Gestión del Rendimiento en las entidades públicas. Por eso somos optimistas de los buenos resultados que se obtendrán”.

2.2.1.3. La gestión del Rendimiento, propuesto por la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR] (2015) declara que la Gestión el Rendimiento es una herramienta estratégica de gestión del talento humano, con la que se busca un mejor desempeño de los

servidores públicos. Esta forma de gestionar los recursos humanos se retroalimenta con la planificación estratégica de la entidad.

1. Beneficios de implementar la gestión del rendimiento: Uno de los principales procesos de gestión del talento humano de una organización debido al alto impacto que tienen sus resultados en el resto de áreas y en el resto de procesos del Sistema de Recursos Humanos, así como en el desarrollo personal y profesional de las personas. En ese sentido, los beneficios de implementar una gestión el rendimiento en una entidad son varios. Nos interesa resaltaremos algunos.

a) Beneficio para las entidades: Fortalece la planificación estratégica de la institución; fortalece la toma de decisiones de mejoramiento institucional y de las personas de la institución; ofrece estímulos que impacten en el resultado obtenido por los servidores; y mejora la comunicación interna dentro de la entidad, con énfasis en la comunicación de Directivos y servidores a su cargo.

b) Beneficio para los servidores: Ayuda a orientar mejor sus capacidades para el cumplimiento de sus funciones; se obtiene una retroalimentación del trabajo por parte de su superior; permite que se acceda a una capacitación adaptada de acuerdo a las necesidades de cada servidor; y permite la progresión en la carrera.

2. El desarrollo de la Gestión del Rendimiento: Es un proceso continuo y sistemático que permite identificar, reconocer y promover el aporte de los servidores civiles. Dicho proceso se desarrolla a través de un ciclo anual compuesto por cinco fases, las mismas que se encuentran definidas en la Ley del Servicio Civil.

3. Diferencias de la Gestión del Rendimiento y la Evaluación del Desempeño: La Evaluación de Desempeño es un mecanismo de

diagnóstico que sirve para conocer el estado actual de los recursos humanos de la entidad; mientras que la Gestión del Rendimiento es una estrategia que sirve para gestionar los recursos humanos de manera integral. En ese sentido, la Evaluación de Desempeño se configura como un proceso que comprende el Subsistema de Gestión del Rendimiento.

4. La realización de la Evaluación del Desempeño: Al ser un proceso, se implementa a través de la consecución de un grupo de procedimientos que forman parte del ciclo de la Gestión del Rendimiento y que se encuentran enfocados a reconocer los aportes de los servidores civiles al logro de las metas institucionales, así como de evidenciar las necesidades de mejora de los servidores evaluados. La evaluación de desempeño no es una prueba de conocimiento, ni se encuentra acotada a una sola actividad. Por ello las experiencias previas en la administración pública nacional de “pruebas o evaluaciones”, utilizadas como medio para los despidos masivos, no se configuran como prácticas de Evaluación de Desempeño ni mucho menos de Gestión del Rendimiento.

2.2.1.4. La teoría del ajuste en el trabajo, propuesto por René Dawis y Lloyd Lofquist.

Dawis y Lofquist (1992) después de la década del noventa señalan que cuanto más se relacionen las habilidades de la persona (habilidades, conocimientos, experiencia, actitud, comportamientos, etc.) corresponden más estrechamente con los requisitos de la función o de la organización, lo probable es que van a realizar bien el trabajo y se percibe como satisfactorio por parte del empleador. Del mismo modo, cuanto más cerca, los reforzadores (recompensas) de la función o de la organización corresponden a los valores que una persona busca satisfacer a través de su trabajo, lo más probable es que la persona va a percibir el trabajo como satisfactorio.

Los 6 valores clave que los individuos buscan satisfacer: 1) Logro: condiciones que fomentan la realización y el progreso; 2) Confort: condiciones que fomentan la falta de estrés; 3) Estado: crear condiciones que garanticen el reconocimiento y prestigio; 4) Altruismo: condiciones que fomentan la armonía y el servicio a los demás; 5) Seguridad: condiciones que establecen la previsibilidad y la estabilidad. 6) Autonomía: condiciones que aumentan el control personal y la iniciativa.

Los grados de satisfacción y satisfactoriedad se consideran predictores de la probabilidad de que una persona permanezca en un trabajo, tener éxito en él y recibir adelanto.

La teoría reconoce que la correspondencia entre la persona y el medio ambiente no puede ser perfecto, tal vez porque la persona que eligió la carrera equivocada o el empleador eligió el candidato equivocado. Incluso una buena correspondencia puede cambiar con el tiempo.

La flexibilidad de una persona o un entorno determinará la extensión a la que pueden tolerar cualquier falta de correspondencia entre las capacidades y los requisitos y / o valores y reforzadores.

1. Ajuste activo por parte del individuo implica en ellos tratando de cambiar su entorno de trabajo. Ellos pueden tratar de cambiar el contenido del trabajo, y por lo tanto sus requisitos de comportamiento, para reflejar mejor sus capacidades. Alternativamente, puede intentar modificar los refuerzos del trabajo intentando obtener recompensas diferentes, por ejemplo, mejores condiciones de trabajo o una mayor variedad o responsabilidad. Ajuste activo por el medio ambiente puede implicar tratar de cambiar las habilidades de la persona a través de la formación o intentando cambiar sus valores o expectativas de alguna manera.

2. Ajuste reactivo puede implicar al individuo tratando de cambiar sus comportamientos para adaptarse mejor al entorno o cambiando sus prioridades personales o valores de trabajo. Del mismo modo, el entorno puede cambiar las responsabilidades de un rol para adaptarse mejor a las fuerzas naturales de la persona o cambiar las recompensas para tratar de aumentar la satisfacción en el trabajo.

La persistencia se define como el grado en que las personas o entorno se mantienen tratando de ajustar antes de renunciar.

La teoría es importante ya que cuando el trabajador está descontento, inicia un ajuste, ya que existe poca correspondencia entre los reforzadores del ambiente y sus necesidades. En conclusión, es importante que los administradores detecten a tiempo los patrones de reforzamiento y satisfacción laboral, con el propósito de incrementar las probabilidades de correspondencia y permanencia en el trabajo, permitiendo disminuir las posibilidades de abandono.

2.2.2. Teorías sobre Desempeño laboral

El desempeño laboral para, Bittel (2000), es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía.

Al respecto, Dessler (2001) sobre la evaluación de desempeño es la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues, el proceso de evaluación implica: Establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con relación a dichas normas y volver a presentar la información al empleado con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño”.

2.2.2.1. Evaluación de Desempeño de Servidores Públicos, propuesto por la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR] (2014) declara que el reglamento precisa que las evaluaciones midan el desempeño o rendimiento del servidor en su puesto y los servidores conocerán por anticipado los procedimientos y metas con los que serán evaluados, informó la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

Cynthia Sú, gerente de Políticas de Gestión de Servir, informó que la evaluación de rendimiento es una de las columnas vertebrales de la Ley de Servicio Civil pues de esa manera tendremos funcionarios permanentemente capacitados, con vocación de servicio y mejor atención al ciudadano.

Agregó que los directivos, jefes o responsables de cada área definirán en el primer trimestre de cada año las metas individuales que serán objeto de evaluación. “Estas metas deben guardar relación con los objetivos de la institución y estarán relacionadas con la función que desempeña el servidor”.

1. Aplicación de las evaluaciones: Se aplican tanto a los directivos públicos (de confianza o no), como a los servidores de carrera y de actividades complementarias. “También se aplicará a los servidores civiles en los regímenes de los Decretos Legislativos N° 276, 728 y CAS, en aplicación de la Novena Disposición Complementaria Final de la Ley del Servicio Civil.

2. Las calificaciones de las evaluaciones de desempeño: Estas pueden dar lugar a tres tipos de calificaciones: a) Rendimiento distinguido; b) Buen rendimiento; y c) Rendimiento sujeto a observación. Las evaluaciones tienen por finalidad estimular el buen

rendimiento, el compromiso del servidor civil, pero no tienen por finalidad despedir.

3. Reclamos: El proyecto de reglamento establece que los servidores civiles que no estén de acuerdo con la calificación obtenida pueden reclamar ante el Comité Institucional de Evaluación.

Finalmente, el proyecto de Reglamento señala que SERVIR será la entidad que liderará el nuevo modelo de “gestión del rendimiento” en el Estado y supervisará su cumplimiento, por tanto, las entidades deberán aplicar la metodología e instrumentos que proporcione SERVIR.

2.2.2.2. Propósito de la evaluación de desempeño de José Castillo Aponte.

Castillo (1993) da a conocer que la evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

La evaluación del desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios: 1) La vinculación de la persona al cargo; 2) Incentivos; 3) Mejoramiento de las relaciones humanas; 4) Auto-perfeccionamiento del empleado; 5) Información básica para RR. HH: Estimación del potencial de desarrollo de los empleados; 6) Estímulo a la mayor productividad; 7) Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa; 8) Retroalimentación con la información; y 9) Otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

La utilización de una evaluación de desempeño debe ser no solo para tomar decisiones de tipo administrativo, sino para crear en el

empleado reconocimientos que incrementen su motivación, satisfacción laboral, participación, comunicación y en si su desarrollo personal, que den oportunidad el mejoramiento continuo.

En las organizaciones, la evaluación del desempeño juega un papel importante en el sentido que informa al trabajador sobre los aspectos fuertes y débiles de su comportamiento laboral de tal manera que pueda iniciar una planeación de su mejoramiento.

Según lo anterior, la evaluación facilita un mejoramiento al informar al trabajador sobre sus fortalezas y debilidades puede llevar a través de este autoconocimiento a incrementar su responsabilidad laboral cumpliendo tanto los objetivos de la empresa como los personales. Además, este proceso evaluativo suministra información valiosa a funciones de la administración de personal tales como la planeación de la fuerza laboral, selección, entrenamiento y bienestar social.

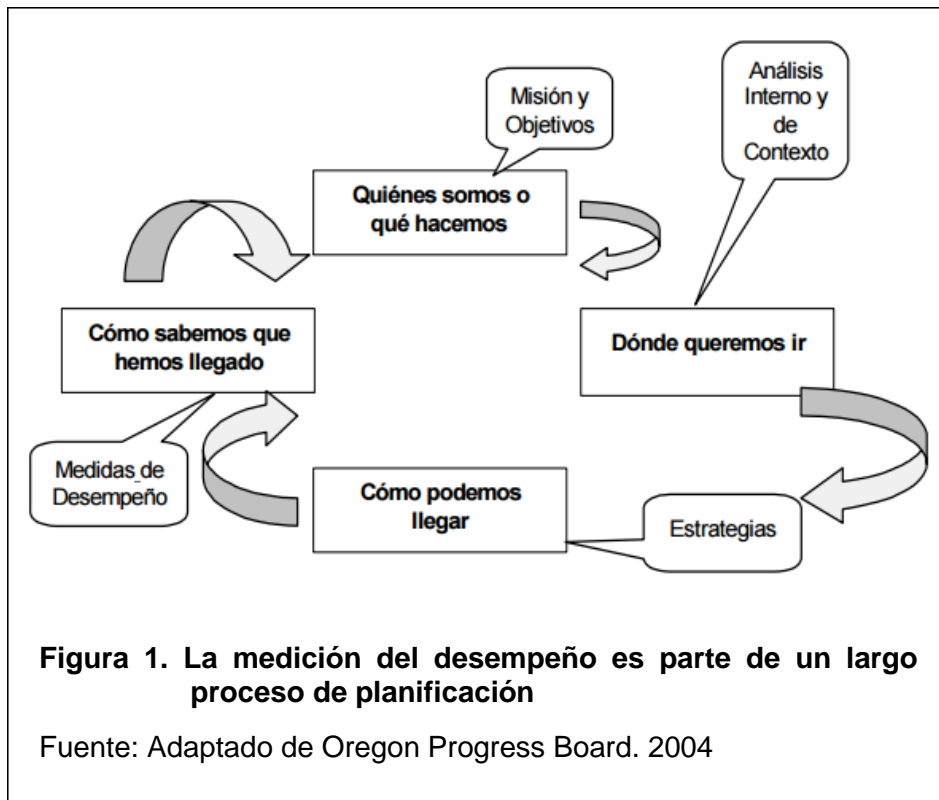
Por lo tanto, es recomendable implementar un programa de evaluación del desempeño cuando se desee alcanzar objetivos como los citados por Toro (1999): 1) Promover la eficiencia organizacional y el logro de metas; 2) Fomentar el desarrollo individual; 3) Incrementar la comunicación; 4) Adecuación del individuo al cargo (fundamentada en los procesos de selección, ubicación y capacitación de personal); 5) Promociones por medio de la adecuada interpretación de las evaluaciones; 6) Transferencias o reubicaciones (Este traslado será más efectivo si se hace por su desempeño); 7) Promocionar a los empleados retroalimentación sobre su trabajo; 8) Potencializar el talento humano; 9) Crecimiento (teniendo en cuenta los objetivos de la organización); 10) Toma de decisiones; 11) Cumplir las leyes de igualdad de oportunidades de empleo; y 12) validar los procesos de selección.

2.2.2.3. Foco de evaluación del desempeño en las organizaciones públicas, propuesto por Juan C. Bonnefoy y Marianela Armijo.

Bonnefoy y Armijo (2005) comentan que el foco de evaluación será sobre el desempeño de las organizaciones públicas. Analizado este desempeño desde el punto de vista de los resultados finales o impacto de la acción de la entidad en el cumplimiento de su misión, y también de cómo éstos fueron logrados en términos de la eficiencia (uso de recursos para la generación de los productos), eficacia (capacidad de cumplir con la producción comprometida y de logro de objetivos) - En el caso de la evaluación del desempeño de las organizaciones públicas el concepto de eficacia puede aludir tanto a la eficacia de los productos (bienes y servicios producidos, sin pronunciarse aún sobre el impacto final sobre la población) o bien eficacia de los resultados finales o impacto, calidad (capacidad de lograr la producción de los bienes y servicios de acuerdo a los atributos esperados por los usuarios), y economía (cómo se organizaron los recursos económicos y presupuestarios para el logro de los resultados).

Este foco asume que la evaluación se relaciona estrechamente con el proceso de planificación y programación institucional. En este sentido la posibilidad de pronunciarse sobre los resultados (lo que se logró), asume la existencia de objetivos (lo que se esperaba lograr), los cuales deben ser establecidos en términos de metas concretas posibles y susceptibles de ser medidas a través de indicadores.

Como se grafica (ver Figura 1), la medición del desempeño es parte de un proceso amplio de planificación, que implica preguntarse cuál es la misión, o quiénes somos, dónde queremos ir, cómo podemos y finalmente buscar mecanismos para saber si hemos llegado al objetivo.



2.2.2.4. Principales deficiencias de la gestión pública en el Perú, propuesto por la Secretaría de la Gestión Pública.

La Secretaría de la Gestión Pública [SGP] (2012) declara que existen deficiencias en la prestación de los servicios públicos, las cuales terminan incidiendo negativamente en la percepción ciudadana sobre la gestión pública y el desempeño del Estado. Frente a ello, ¿cuáles son los principales problemas de gestión que deben ser resueltos?, se pueden identificar algunos como:

1. Deficiente diseño de la estructura de organización y funciones: En muchas instituciones públicas su estructura de organización y funciones no necesariamente viene siendo congruente con las funciones que deben cumplir ni tampoco con los objetivos que puedan haberse fijado como resultado de sus procesos de planeamiento estratégico - operativo y de su presupuestación.

2. Inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos: Los procesos dentro de las organizaciones se deben definir como una secuencia de actividades que transforman una entrada en una salida. Las entidades no cuentan con las capacidades o los recursos para trabajar en la optimización de sus procesos de producción de bienes y servicios públicos.

3. Infraestructura, equipamiento y gestión logística insuficiente: Las capacidades de gestión de las entidades públicas también se ven limitadas por una deficiente infraestructura y equipamiento. Es así que en muchos casos la infraestructura es precaria, y el equipamiento y mobiliario son obsoletos.

4. Inadecuada política y gestión de recursos humanos: Explicada por la coexistencia de distintos regímenes laborales y por la falta de un marco legal e institucional. Estos problemas se potencian por la ausencia de políticas de capacitación y de desarrollo de capacidades y competencias.

5. Carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento: La gestión del conocimiento implica la transferencia del conocimiento y el desarrollo de competencias necesarias al interior de las instituciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, en el Estado no existe de manera institucionalizada un sistema de gestión de la información y el conocimiento.

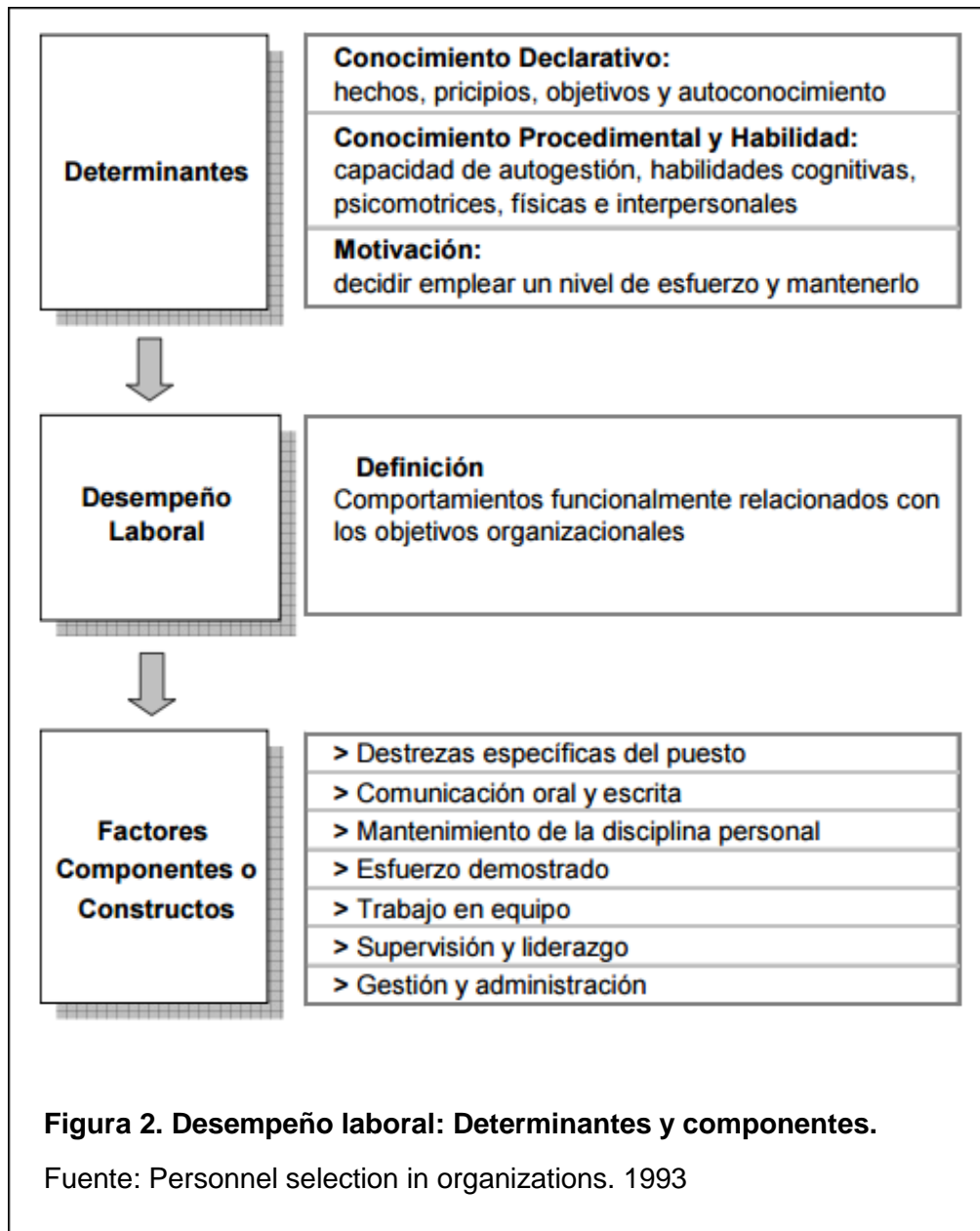
6. Débil articulación intergubernamental e intersectorial: La coordinación como proceso apunta a vincular entre sí a diversas entidades y agentes públicos con el fin de complementar sus recursos y capacidades, y articular objetivos y acciones en espacios intersectoriales e intergubernamentales. Sin embargo, la coordinación intergubernamental e intersectorial dentro del Estado peruano es escasa, difícil, costosa y muy poco efectiva.

2.2.2.5. Desempeño como las actividades relacionadas con los objetivos de Joseph Campbell.

Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993) declaran que el término se utiliza para definir aquello observable en las personas (por ejemplo, su comportamiento) que es relevante para los objetivos de la organización. Entre los componentes del desempeño laboral se distinguen ocho dimensiones básicas: 1) Destrezas en tareas específicas del puesto; 2) Habilidad para labores genéricas o comunes a cualquier empleado; 3) Comunicación oral y escrita dirigida a expresar ideas o dar información; 4) Esfuerzo demostrado en el impulso extra que los empleados ponen en sus comportamientos; 5) Mantenimiento de la disciplina personal y la conformidad con las normas y cultura de la organización; 6) Labores de apoyo a otros y trabajo de equipo; 7) Supervisión y liderazgo; 8) Gestión y administración de los recursos para alcanzar los objetivos organizacionales.

No todas las descripciones del desempeño requieren necesariamente los ocho factores propuestos, sino que éstos se combinan y se ponderan adecuándose a la utilidad que pretenda darle cada organización.

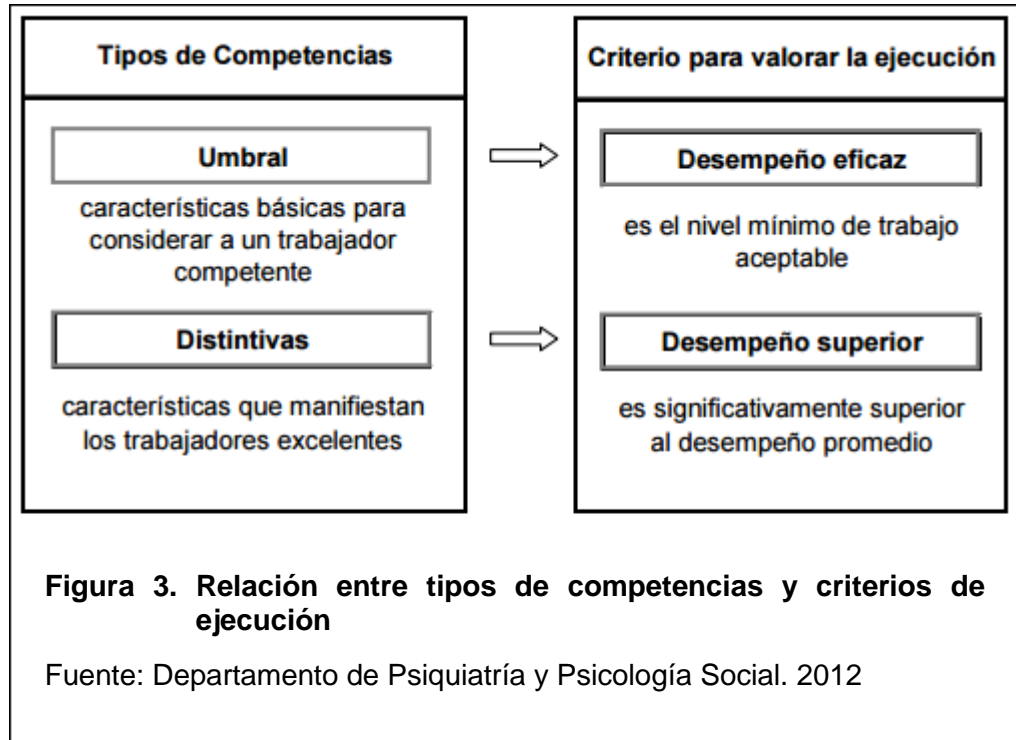
Para Campbell, una persona puede tener un alto desempeño o un bajo desempeño y que el nivel de desempeño está ligado a la personalidad, inteligencia e intereses. Además, identifica tres predictores del rendimiento profesional: a) El conocimiento declarativo; b) El procedimental; y c) La motivación. (ver Figura 2).



2.2.2.6. Desempeño superior y desempeño eficaz de María J. Candel Ruiz.

Candel (2012) declara que el término de desempeño superior se utiliza para hacer referencia a aquél nivel de rendimiento laboral que está significativamente por encima del comportamiento promedio en la organización. Y por desempeño eficaz se entiende el nivel considerado como mínimo aceptable, por debajo del cual el trabajador sería

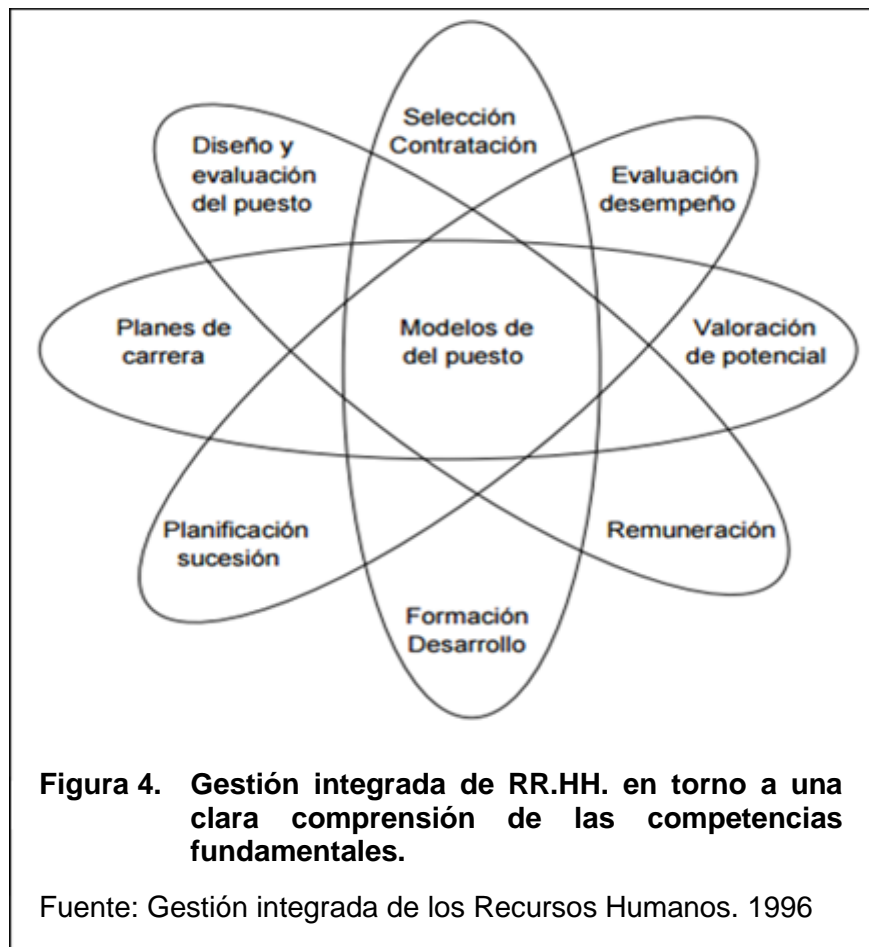
valorado como no competente para el puesto. Tal y como se observa (ver Figura 3), dichos criterios de ejecución se relacionan con las competencias distintivas y umbral respectivamente.



2.2.2.7. El enfoque de competencias en la Gestión de Recursos Humanos de Francisco J. Tovar Martínez y Juan C. Revilla Castro.

Tovar y Revilla (2010) afirman que la cualidad más representativa de la gestión por competencias en las organizaciones es su carácter integrador. Pues ésta desempeña un papel central en la empresa y participa directamente en ocho grandes áreas de los Recursos Humanos: 1) El diseño y análisis de los puestos de trabajo; 2) La selección y la contratación; 3) La planificación de carreras; 4) La planificación de relevos; 5) La formación y el desarrollo; 6) La remuneración; 7) La valoración del

potencial; y 8) La evaluación del rendimiento. (ver Figura 4).



III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

Hi:

Existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

H0:

No existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

3.2. Variables

3.2.1. Definición conceptual

a) Variable 1: Satisfacción laboral

Para, Gonzales (2006) es el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes estarán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto.

Según Salvador (2009) es una gestión de complemento que tiene lugar en la organización y está dada por la fusión entre las políticas, planes, acciones y programas encaminados a tocar de cerca los puntos neurálgicos de cada trabajador. Una vez que se logre su satisfacción, éste multiplicará con creces sus esfuerzos y pondrá más empeño y dedicación en la labor que realiza.

b) Variable 2: Desempeño laboral

Para Araujo y Guerra (2007) es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando al individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Al respecto Queipo y Useche (2002) definen el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: Las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

3.2.2. Definición operacional

a) Satisfacción laboral

Son las cualidades que tiene el trabajador frente al cumplimiento de su labor en la organización, es evidente que la satisfacción de un trabajador se ve relacionada con la remuneración percibida, la función que realiza, las relaciones humanas, la seguridad, etc. Es toda esa percepción que tiene el trabajador con respecto a su ambiente laboral. Cabe enfatizar que cuando un trabajador se siente activo, participe, motivado, esto se refleja en el aumento de su desempeño en la productividad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

b) Desempeño laboral

Es la forma en como el trabajador realiza de manera eficaz y eficiente su labor en la organización, con el propósito de alcanzar las metas propuestas en un determinado tiempo.

3.2.3. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Variable 1: Satisfacción Laboral	Condiciones de trabajo	01. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores. 02. Carece de recursos para realizar adecuadamente su trabajo.	Cuestionario Sobre Satisfacción laboral
	Diversidad de las tareas	03. Su puesto de trabajo le permite desarrollarse adecuadamente. 04. Usted tiene conocimiento de las funciones que realiza en su puesto. 05. La información que le proporcionan mejora la ejecución de sus funciones.	
	Relaciones interpersonales	06. Las relaciones personales con sus compañeros son cordiales. 07. Existe una comunicación fluida entre sus compañeros de trabajo. 08. La comunicación con su jefe se da de forma directa. 09. La relación con su superior es amable.	
	Recompensas	10. Se recompensa el esfuerzo que realiza en su trabajo. 11. La institución le otorga reconocimiento por el desempeño de sus actividades. 12. Las prestaciones que percibe cumplen con sus expectativas. 13. Es insuficiente el incentivo que percibe para aumentar su desempeño laboral. 14. La remuneración económica en la institución es baja en comparación con otras.	
	Compatibilidad con el puesto	15. Carece de autonomía para realizar su trabajo.	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Variable 2: Desempeño Laboral	Conocimientos del trabajo	01. Los conocimientos que posee le han permitido realizar su trabajo correctamente. 02. Las tareas encomendadas en la institución le ayudan a desarrollar sus habilidades. 03. Desconoce las tareas que debe realizar en la institución. 04. En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos considera que su participación es la adecuada para el puesto del trabajo.	Cuestionario Sobre Desempeño Laboral
	Calidad de trabajo	05. Persiste en su trabajo hasta que alcanza los objetivos propuestos. 06. Comete demasiados errores al realizar su trabajo en la institución. 07. La actitud de sus compañeros hacia su trabajo es negativa.	
	Trabajo en equipo	08. Su participación es inferior en relación a la de sus compañeros. 09. El apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información es pésimo. 10. Su jefe demuestra poco interés cuando usted le solicita apoyo. 11. Es reconocido por su jefe el esfuerzo que realiza en la institución para alcanzar los objetivos.	
	Disciplina laboral	12. En su centro laboral su desempeño es evaluado frecuentemente. 13. Usted frecuentemente incumple con las tareas establecidas por la institución.	
	Superación personal	14. Con frecuencia busca capacitarse en actividades relacionadas a su labor. 15. Usted alcanzó con éxito las metas que se ha propuesto en su trabajo.	

3.3. Metodología

3.3.1. Tipos de estudio

La investigación consistió en un estudio cuantitativo, correlacional.

Es de enfoque cuantitativo pues se recolectaron datos sobre diferentes aspectos del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental - MDCH para el estudio, se realizó un análisis y medición de los mismos. Además, es correlacional ya que tuvo como propósito evaluar la relación o identificar asociaciones que exista entre las variables Satisfacción laboral y Desempeño laboral.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2006) sostienen que los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables. Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba.

3.3.2. Diseño de estudio

El estudio fue no experimental de tipo correlacional igualmente, corresponde a un diseño de tipo transversal. Según los diversos autores se definen de la siguiente manera.

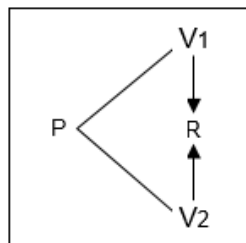
Para Palella y Martins (2012) la investigación no experimental, es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.

Es decir, el personal administrativo fue observado en su centro laboral (Centro de Gestión Ambiental - MDCH) dentro de un contexto

real, para luego ser analizado. Además, no hay situaciones o estímulos a los cuales se les exponga. En este caso no se tiene control directo sobre dichas variables, no se puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Asimismo, para Hernández, Fernández y Baptista (2006) la Investigación correlacional, considera el comportamiento que una variable tiene con respecto a otra con la que se relaciona.

También, los autores definen la Investigación transversal con el propósito describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.



Donde:

P: Población (Personal administrativo).

V1: Satisfacción laboral.

V2: Desempeño laboral.

R: Relación.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población estuvo conformada por los 16 trabajadores administrativos, quienes laboran en el Centro de Gestión Ambiental - Municipalidad Provincial de Chiclayo (ver Tabla 1).

Tabla 1

Población del Centro de Gestión Ambiental - MPCH

POBLACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN AMBIENTAL	
Área: Centro de Gestión Ambiental	n
Jefe - Centro de Gestión Ambiental	1
Asesor administrativo	1
Asesor técnico	1
Asesor legal	1
Secretaria	1
Auxiliar	1
I. Unidad de Servicios y Gestión de residuos sólidos	
Jefe - Unidad de servicios y Gestión de residuos sólidos	1
Secretaria administrativa	2
Asistente administrativo	2
Capacitador – sensibilizador	1
Asesor legal	1
Experto técnico - contador	1
II. Unidad de Servicios de parques y jardines	
Jefe - Unidad de servicios de parques y jardines	1
Secretaria	1
Total	16

Fuente: Municipalidad Provincial de Chiclayo - MPCH.

Elaboración propia.

3.4.2. Muestra

Por ser una población pequeña y determinada, la muestra seleccionada consistió en la representación total de la población. Como lo expresa Castro (2003) que, si la población es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra (p.69).

3.5. Método de investigación

Para la investigación se utilizaron los métodos deductivos, hipotéticos y analíticos. Según los diversos autores se definen de la siguiente manera:

Según Solís (1991) afirma que el método deductivo se basa en principios o leyes generales, para la comprobación o descubrimiento de nuevas verdades (p.80). La investigación busca conseguir conclusiones sobre la relación entre el grado de satisfacción y el nivel de desempeño laboral.

Para Pascual, Frías y García (1996) sostienen que el método hipotético-deductivo, consiste en hacer observaciones manipulativas y análisis, a partir de las cuales se formulan hipótesis que serán comprobadas mediante experimentos controlados.

Por su parte Hurtado de Barrera (2010) comenta que la investigación analítica pretende encontrar pautas de relación internas en un evento para llegar a un conocimiento más profundo de éste, que la mera descripción. Para ello se vale de las matrices de análisis, que proporcionan los criterios que permiten identificar esas pautas de relación. La investigación analítica intenta desentrañar lo que está más allá de lo evidente.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Dada la naturaleza y en función de los datos que se requieren para la investigación, se utilizaron diferentes técnicas de campo con la finalidad de identificar y fundamentar la realidad problemática y poder así determinar la relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental.

Según Ortiz (2004) el trabajo de campo es aquella parte de un estudio o investigación que se realiza en contacto directo con la comunidad, grupo o personas que son motivo de estudio.

Una de las técnicas utilizadas en la investigación es el trabajo de gabinete. Para Ortiz (2004) comprenden todas aquellas tareas del proceso de la investigación que se realizan en el gabinete.

Como también a través de un análisis documental, se logró obtener información real y objetiva del Centro de Gestión Ambiental - Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Así mismo como técnica específica fue la Encuesta. Al respecto Díaz (2001) señala que la encuesta, es la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios con Escala de Likert, dirigidos al personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental, una con la finalidad de conocer el grado de satisfacción laboral y la otra con respecto al nivel de desempeño laboral.

Por consiguiente, se realizó una investigación sobre cada una de las variables, utilizando instrumentos ya validados. A continuación, se describen los instrumentos utilizados:

El cuestionario sobre Satisfacción Laboral que se aplicó en el estudio de investigación consta de 15 Ítems, distribuidos en 5 dimensiones: Condiciones de trabajo; diversidad de las tareas; relaciones interpersonales; recompensas; compatibilidad con el puesto (ver Tabla 2).

Tabla 2*Dimensiones consideradas - Satisfacción laboral*

N°	DIMENSIONES	ÍTEMS
1	Condiciones de trabajo	1, 2.
2	Diversidad de las tareas	3, 4, 5.
3	Relaciones interpersonales	6, 7, 8, 9.
4	Recompensas	10, 11, 12, 13, 14.
5	Compatibilidad con el puesto	15.

Fuente: Elaboración propia.

El cuestionario sobre Desempeño Laboral que se aplicó en el estudio de investigación consta de 15 Ítems, distribuidos en 5 dimensiones: Conocimientos del trabajo; calidad de trabajo; trabajo en equipo, disciplina laboral, superación personal (ver Tabla 3).

Tabla 3*Dimensiones consideradas - Desempeño laboral*

N°	DIMENSIONES	ÍTEMS
1	Conocimientos del trabajo	1, 2, 3, 4.
2	Calidad de trabajo	5, 6, 7.
3	Trabajo en equipo	8, 9, 10, 11.
4	Disciplina laboral	12, 13.
5	Superación personal	14, 15.

Fuente: Elaboración propia.

a) Calificación:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas de cada Ítem.

Los instrumentos se caracterizaron por ubicar una serie de frases (Ítems), con una selección múltiple de respuesta con Escala de Likert y cada Ítem está estructurado con cinco categorías de respuesta (Escala de medición) como: Totalmente de acuerdo = 5;

Acuerdo = 4; Indeciso = 3; Desacuerdo = 2; Totalmente en desacuerdo = 1. En este sentido, las categorías de respuesta nos sirvieron para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación (ver Tabla 4).

Para Vásquez (2017) la escala de Likert, sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

Tabla 4

Escala de medición

ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Totalmente de acuerdo	5
Acuerdo	4
Indeciso	3
Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Elaboración propia.

b) Validez y Confiabilidad:

El instrumento utilizado en el presente estudio fue aplicado y validado en una investigación similar por los autores Ignacio y Paico (2012). La validez de los cuestionarios se obtuvo mediante una prueba piloto, aplicándose el instrumento de medición a un grupo de personas. Los resultados fueron positivos en la aplicación dando una fiabilidad en el Alpha de Cronbach de 0.844.

Según Nunnally (1967) manifiesta que en las primeras fases de la investigación un valor de fiabilidad de 0,70 puede ser adecuado, en el caso de la investigación el resultado de fiabilidad obtenido es de

0,722 lo cual refleja un estado aceptable de la consistencia interna de los datos.

Para Malhotra (2008) la prueba piloto consiste en probar un cuestionario en una pequeña muestra de encuestados, para identificar y eliminar los problemas potenciales.

3.7. Métodos de análisis de datos

Luego de recolectado y clasificado los datos estos fueron procesados utilizando Software Microsoft Excel versión 2016. Se utilizó la estadística inferencial. Para, García y Matus (2002) comentan que la estadística inferencial es una técnica mediante la cual se toman decisiones en base a una información parcial o completa obtenida mediante técnicas descriptivas.

Posteriormente los datos obtenidos se analizaron con el Software Estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 22, luego se tabuló, ordenó, procesó, y se presentó mediante tablas, figuras y finalmente se describió. Por otra parte, el estadístico de fiabilidad se estimó con los métodos de Alfa de Cronbach y para verificar la relación de las variables se aplicó la prueba de Chi-cuadrado de Pearson.

Tabla 5

Tabla estadística de Fiabilidad

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,722	30

Fuente: Software Estadístico SPSS versión 22.

Elaboración propia.

Los datos fueron procesados en Software Estadístico SPSS versión 22. En la tabla 5. En el estudio el Cronbach tiene un Alfa de 0,722 lo cual refleja un estado aceptable de la consistencia interna de los datos.

Tabla 6

Prueba de Chi-Cuadrado

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,562 ^a	16	,350
Razón de verosimilitudes	20,828	16	,185
Asociación lineal por lineal	1,642	1	,200
N de casos Validados	16		

Fuente: Software Estadístico SPSS versión 22.

Elaboración propia.

a) Prueba de hipótesis para el estudio:

I. Planteamiento de la Hipótesis: Probaremos

Ho: las variables no son independientes (si están relacionadas).

H1: las variables son independientes (no están relacionadas) entre sí.

II. Estadística y región crítica de la prueba:

Si $p\text{-valor} < \alpha$: rechazar Ho

Si $p\text{-valor} > \alpha$: no rechazar Ho

$p\text{-valor}$: 0,350

α : 0,05

III. Decisión:

Como el $p\text{-value}$ es mayor que α , entonces Ho no se rechaza, En conclusión, se dice que las variables de estudio si están relacionadas.

b) Estadísticos descriptivos de las variables Satisfacción y Desempeño laboral:

Los resultados de la estadística descriptiva fueron obtenidos por medio del Software Estadístico SPSS versión 22. En la Tabla 7. Se muestra que la Media es mayor en Satisfacción laboral con un puntaje promedio de 58,00 en comparación con Desempeño laboral con un puntaje promedio de 49,00 y con una desviación típica de 0.99.

Tabla 7

Estadísticos Descriptivos

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Satisfacción laboral	16	30	75	58,00	,999
Desempeño laboral	16	24	73	49,00	,833
N válido (según lista)	16				

Fuente: Software Estadístico SPSS versión 22.

Elaboración propia.

Se agrupó la variable Satisfacción laboral y se categorizó en Satisfacción: Cuando la puntuación obtenida sea mayor igual a 50. Asimismo, se categorizó: En Insatisfacción si la puntuación era menor a 50. La Tabla 8. Nos muestra que el 87,5 % del personal administrativo se sienten satisfechos mientras que un 12,5 % están insatisfechos.

c) Agrupación de las variables de acuerdo a sus frecuencias y porcentajes:

Tabla 8

Satisfacción laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Insatisfacción	2	12,5	12,5	12,5
	Satisfacción	14	87,5	87,5	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS versión 22.

Elaboración propia.

Asimismo, en la Tabla 9. Se agrupo la variable Desempeño laboral y se categorizo en: Muy eficiente cuando es mayor igual a 50; Eficiente cuando se encuentre entre el rango de 40 a 49; e Ineficiente cuando se encuentre entre el rango de 15 a 39. En la Tabla 9. Se observa que el 75,0 % del Desempeño laboral del personal administrativo es Eficiente, un 18,8 % es Muy Eficiente, y un 6,3 % es Muy Ineficiente.

Tabla 9

Desempeño laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Muy Ineficiente	1	6,3	6,3	6,3
	Eficiente	12	75,0	75,0	81,3
	Muy Eficiente	3	18,8	18,8	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS versión 22.

Elaboración propia.

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

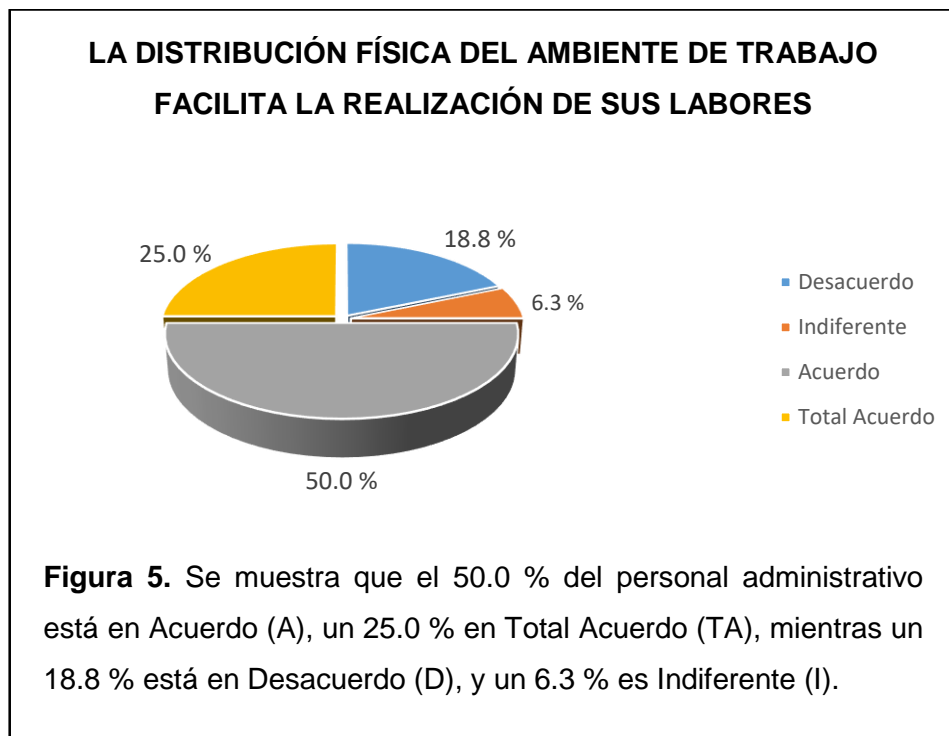
4.1.1. Resultados de la aplicación de los instrumentos de evaluación sobre la Satisfacción y Desempeño laboral al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

a) Indicadores de la evaluación de Satisfacción laboral.

Tabla 10

La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	3	18.8
Indiferente	1	6.3
Acuerdo	8	50.0
Total Acuerdo	4	25.0
Total	16	100.00

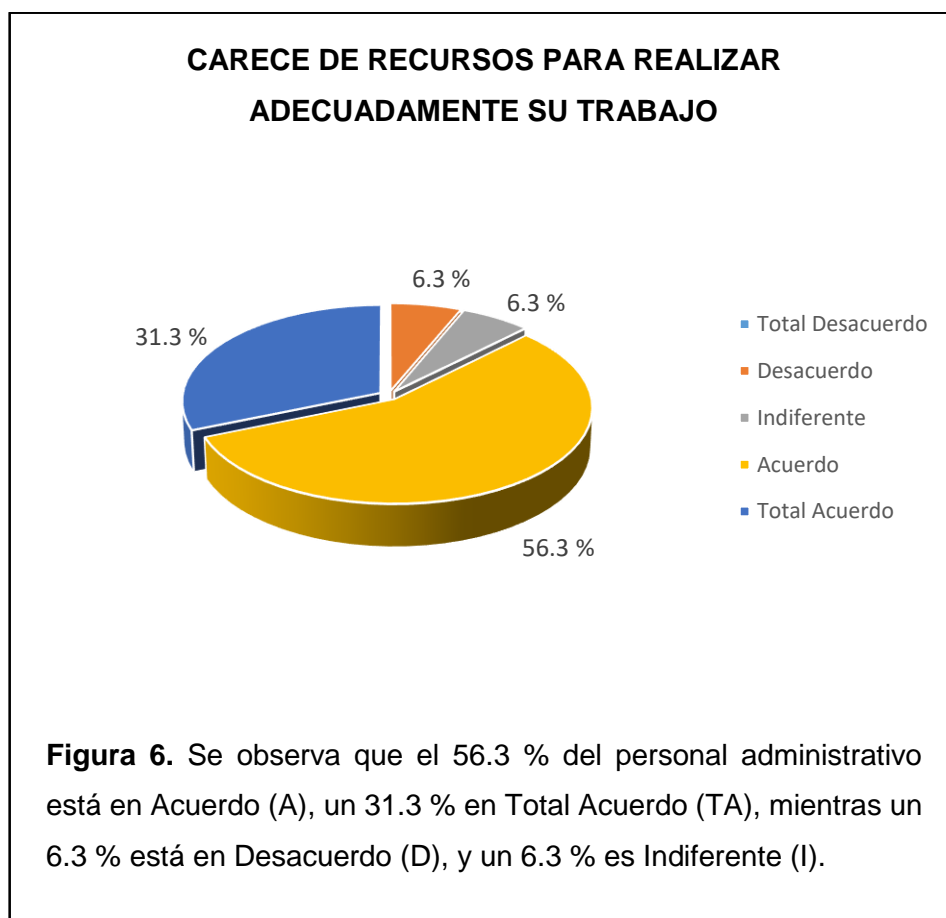


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 11

Carece de recursos para realizar adecuadamente su trabajo

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	6.3
Indiferente	1	6.3
Acuerdo	9	56.3
Total Acuerdo	5	31.3
Total	16	100.00

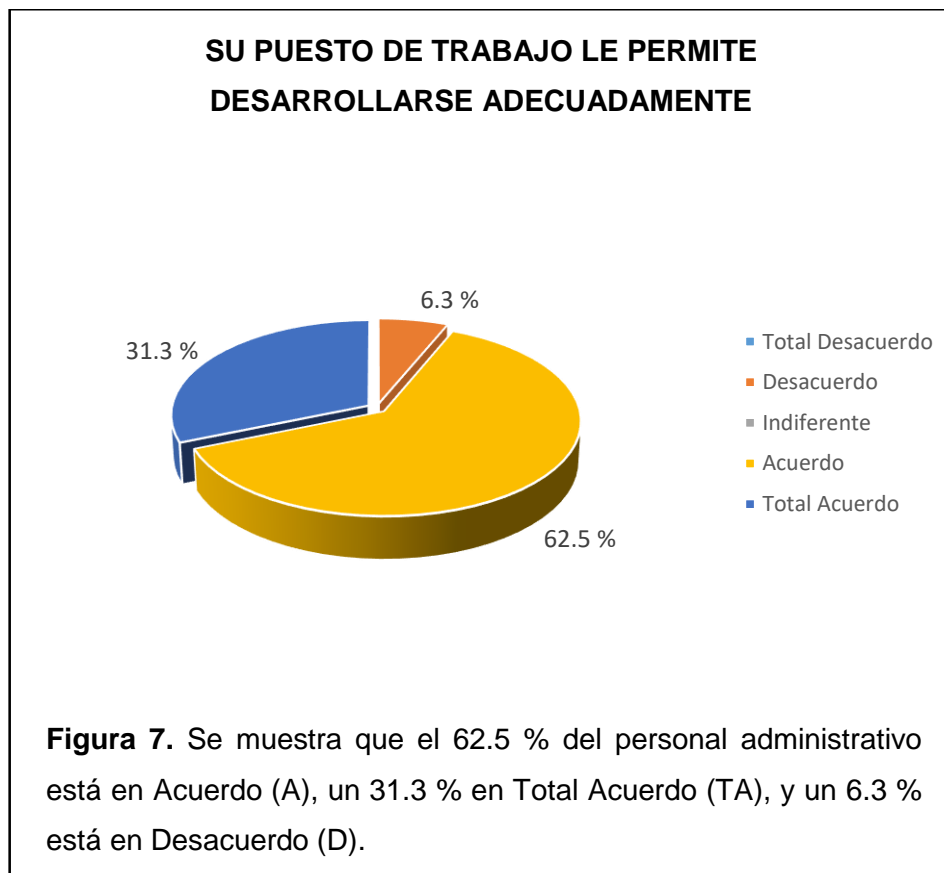


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 12

Su puesto de trabajo le permite desarrollarse adecuadamente

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	6.3
Indiferente	0	0
Acuerdo	10	62.5
Total Acuerdo	5	31.3
Total	16	100.00

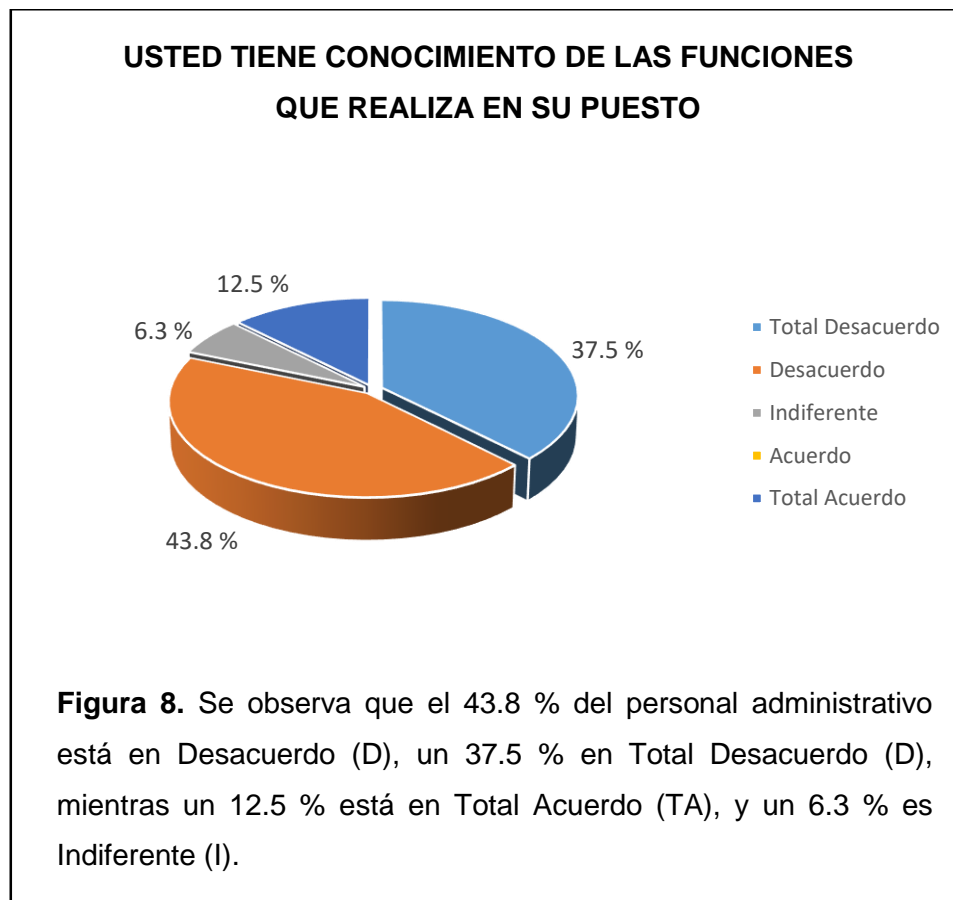


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 13

Usted tiene conocimiento de las funciones que realiza en su puesto

	n	%
Total Desacuerdo	6	37.5
Desacuerdo	7	43.8
Indiferente	1	6.3
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	2	12.5
Total	16	100.00

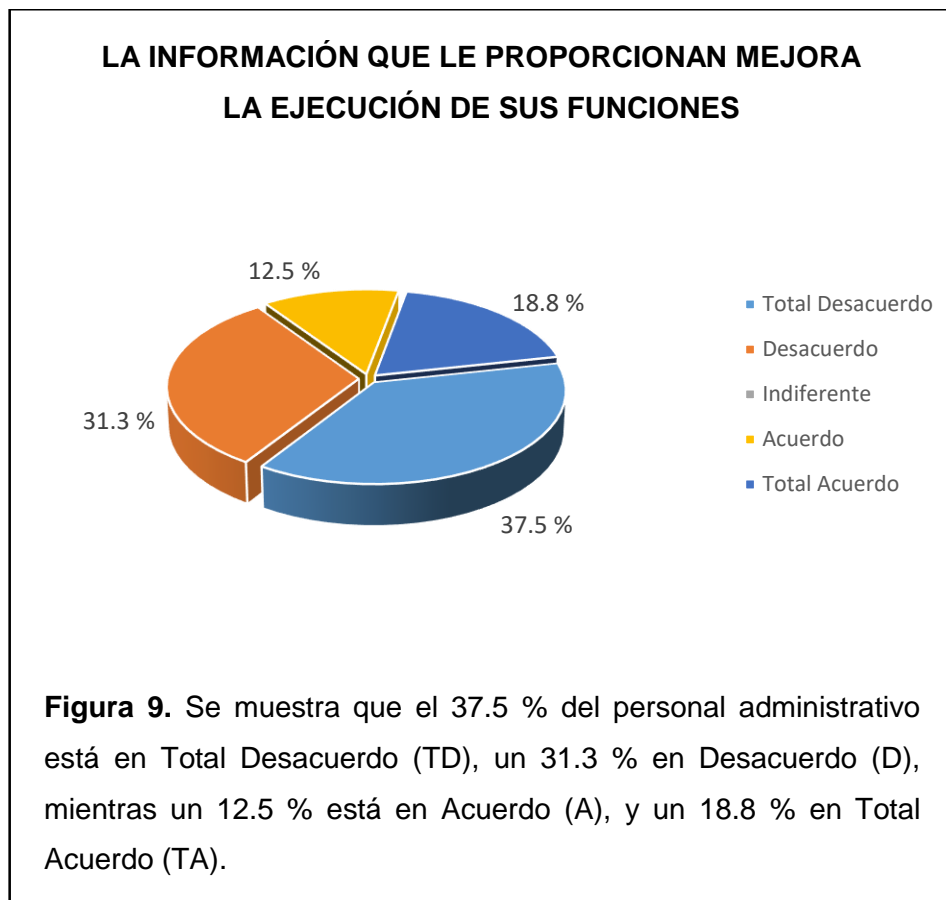


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 14

La información que le proporcionan mejora la ejecución de sus funciones

	n	%
Total Desacuerdo	6	37.5
Desacuerdo	5	31.3
Indiferente	0	0
Acuerdo	2	12.5
Total Acuerdo	3	18.8
Total	16	100.00

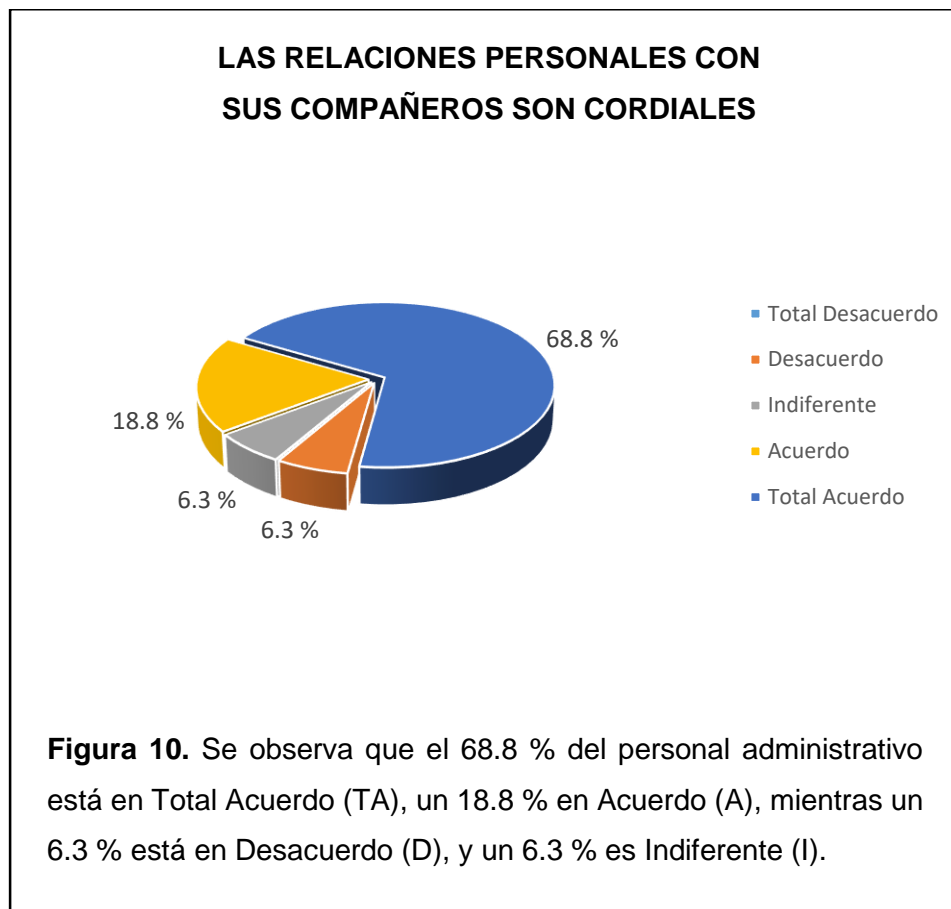


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 15

Las relaciones personales con sus compañeros son cordiales

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	6.3
Indiferente	1	6.3
Acuerdo	3	18.8
Total Acuerdo	11	68.8
Total	16	100.00

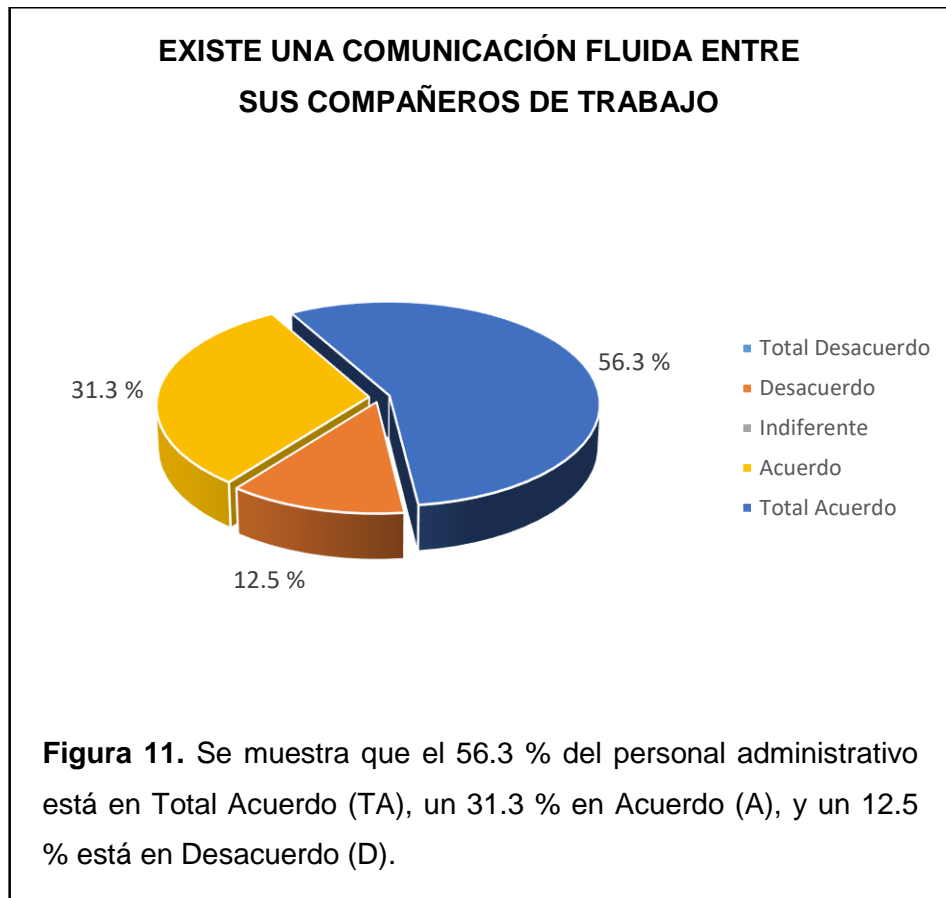


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 16

Existe una comunicación fluida entre sus compañeros de trabajo

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	2	12.5
Indiferente	0	0
Acuerdo	5	31.3
Total Acuerdo	9	56.3
Total	16	100.00

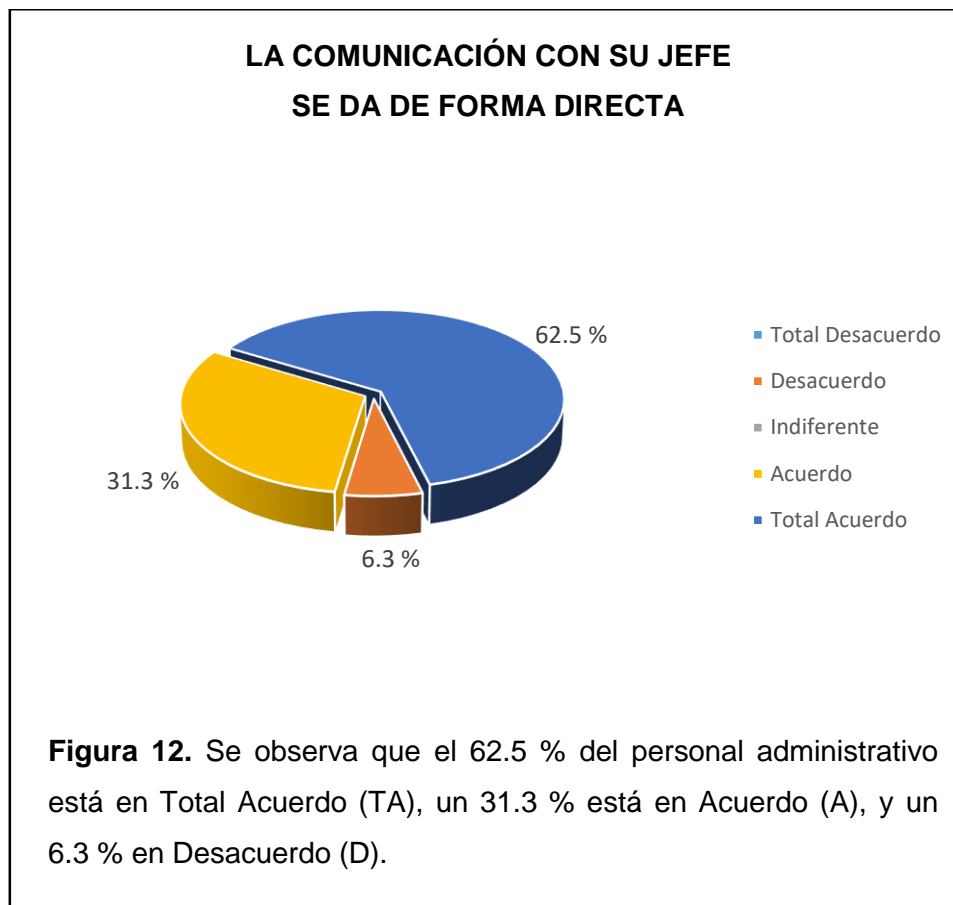


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 17

La comunicación con su jefe se da de forma directa

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	6.3
Indiferente	0	0
Acuerdo	5	31.3
Total Acuerdo	10	62.5
Total	16	100.00

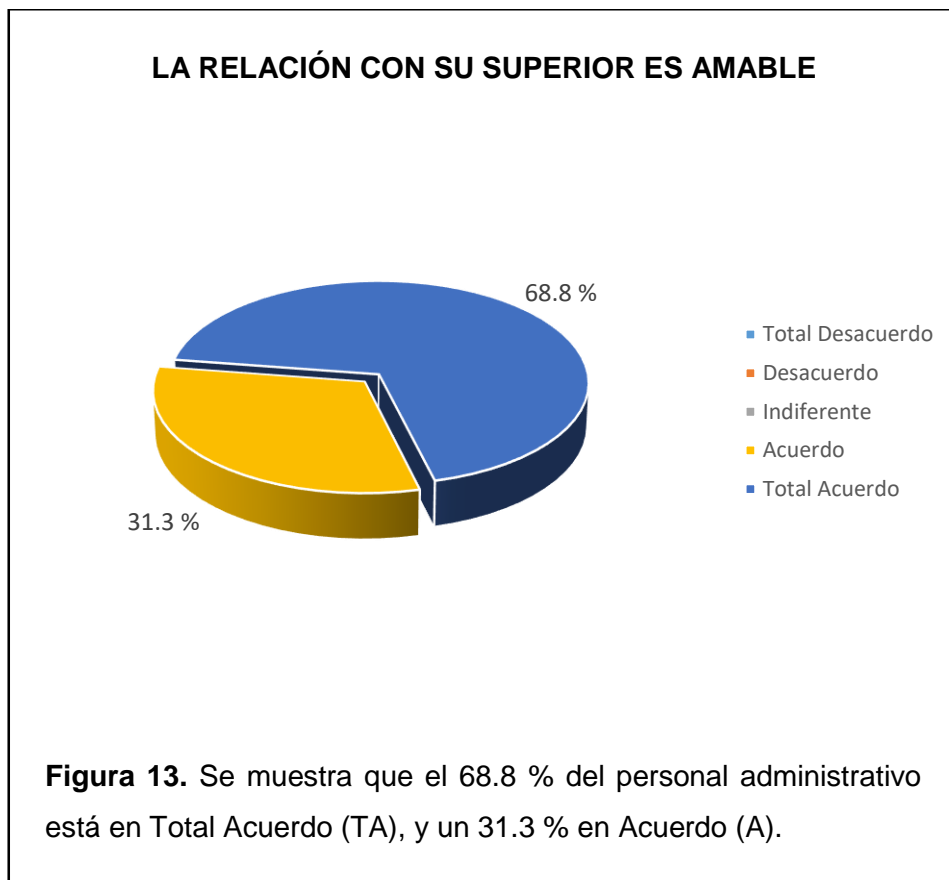


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 18

La relación con su superior es amable

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	0	0
Acuerdo	5	31.3
Total Acuerdo	11	68.8
Total	16	100.00

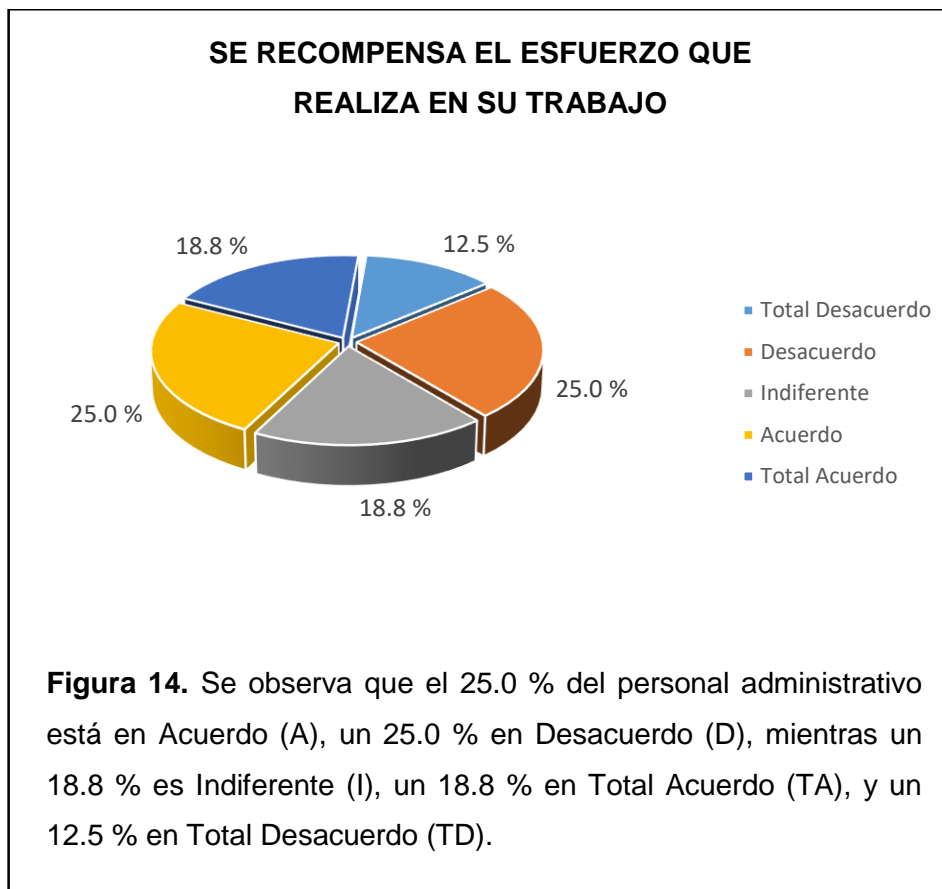


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 19

Se recompensa el esfuerzo que realiza en su trabajo

	n	%
Total Desacuerdo	2	12.5
Desacuerdo	4	25.0
Indiferente	3	18.8
Acuerdo	4	25.0
Total Acuerdo	3	18.8
Total	16	100.00

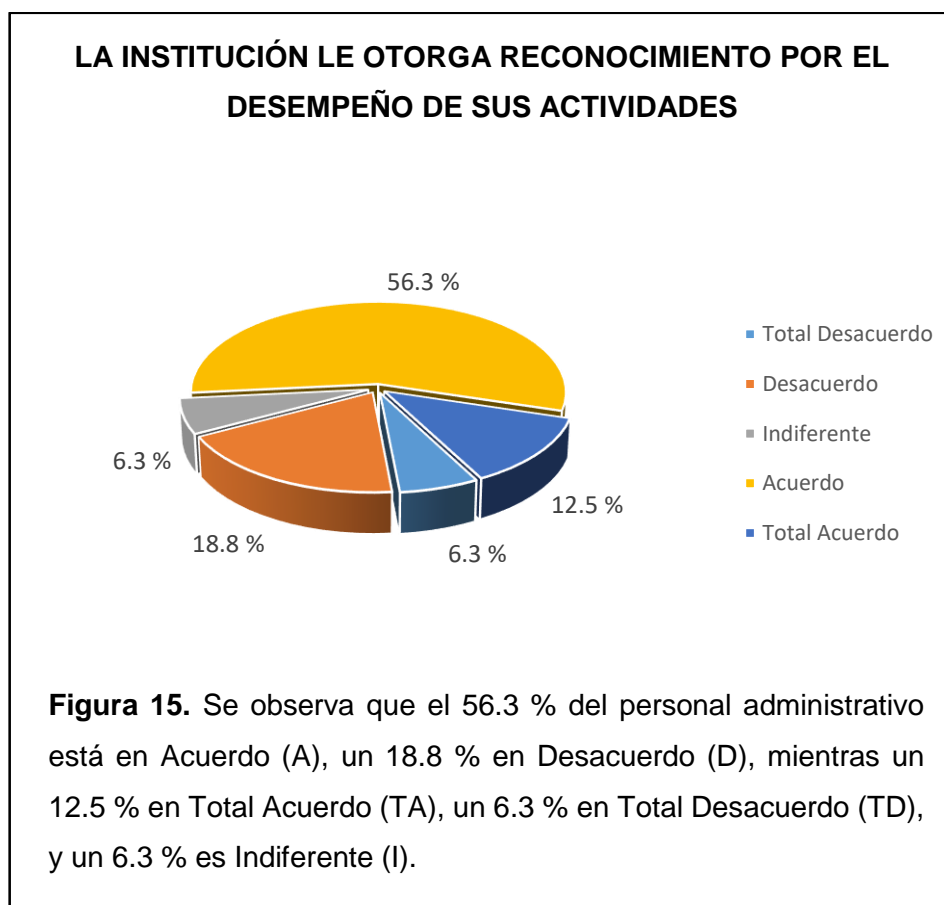


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 20

La institución le otorga reconocimiento por el desempeño de sus actividades

	n	%
Total Desacuerdo	1	6.3
Desacuerdo	3	18.8
Indiferente	1	6.3
Acuerdo	9	56.3
Total Acuerdo	2	12.5
Total	16	100.00

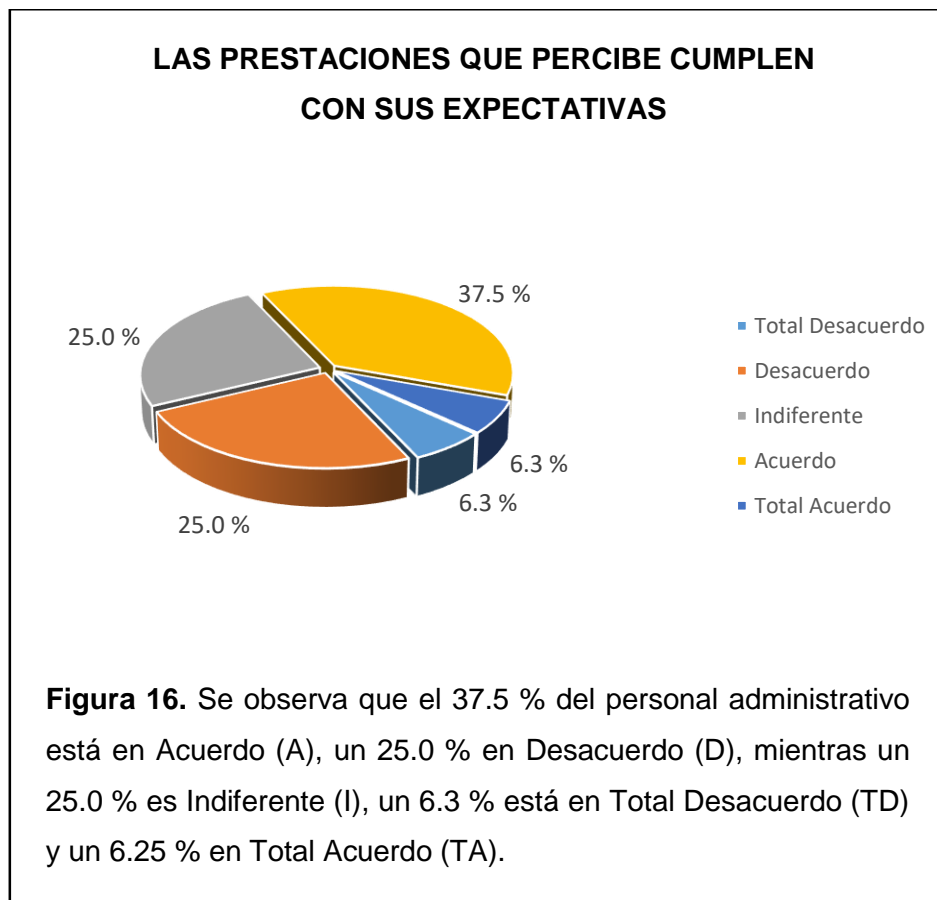


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 21

Las prestaciones que percibe cumplen con sus expectativas

	n	%
Total Desacuerdo	1	6.3
Desacuerdo	4	25.0
Indiferente	4	25.0
Acuerdo	6	37.5
Total Acuerdo	1	6.3
Total	16	100.00

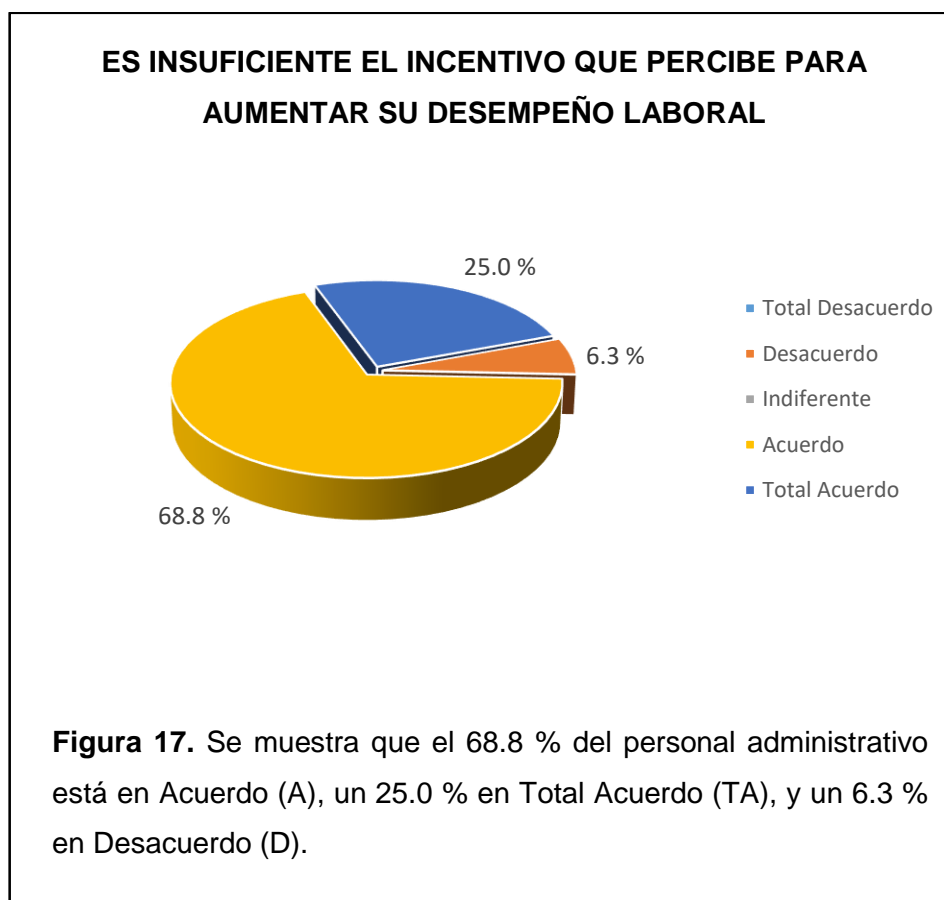


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 22

Es insuficiente el incentivo que percibe para aumentar su desempeño laboral

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	6.3
Indiferente	0	0
Acuerdo	11	68.8
Total Acuerdo	4	25.0
Total	16	100.00

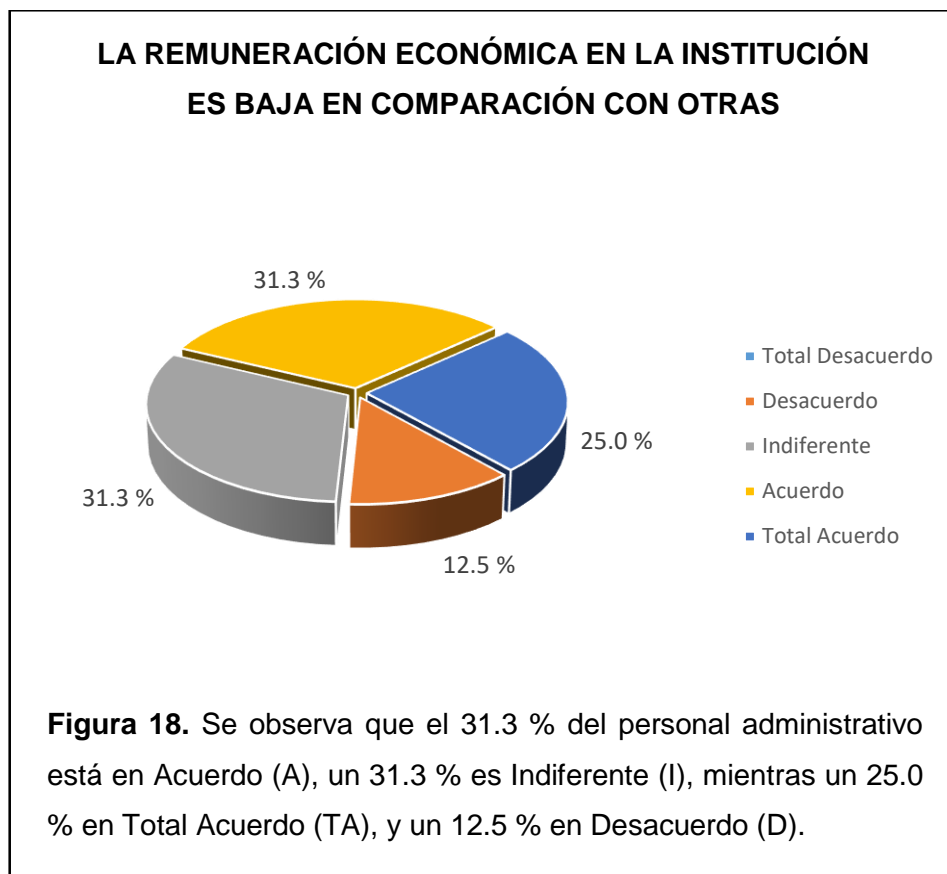


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 23

La remuneración económica en la institución es baja en comparación con otras

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	2	12.5
Indiferente	5	31.3
Acuerdo	5	31.3
Total Acuerdo	4	25.0
Total	16	100.00

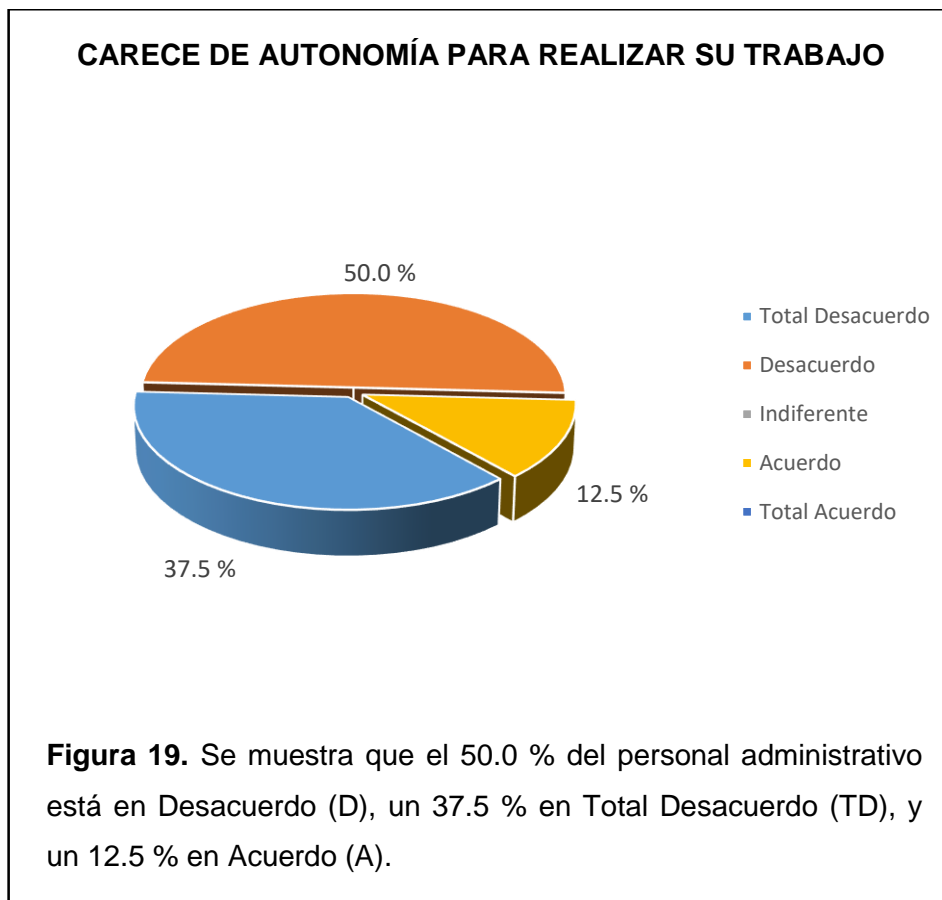


Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 24

Carece de autonomía para realizar su trabajo

	n	%
Total Desacuerdo	6	37.5
Desacuerdo	8	50.0
Indiferente	0	0
Acuerdo	2	12.5
Total Acuerdo	0	0
Total	16	100.00



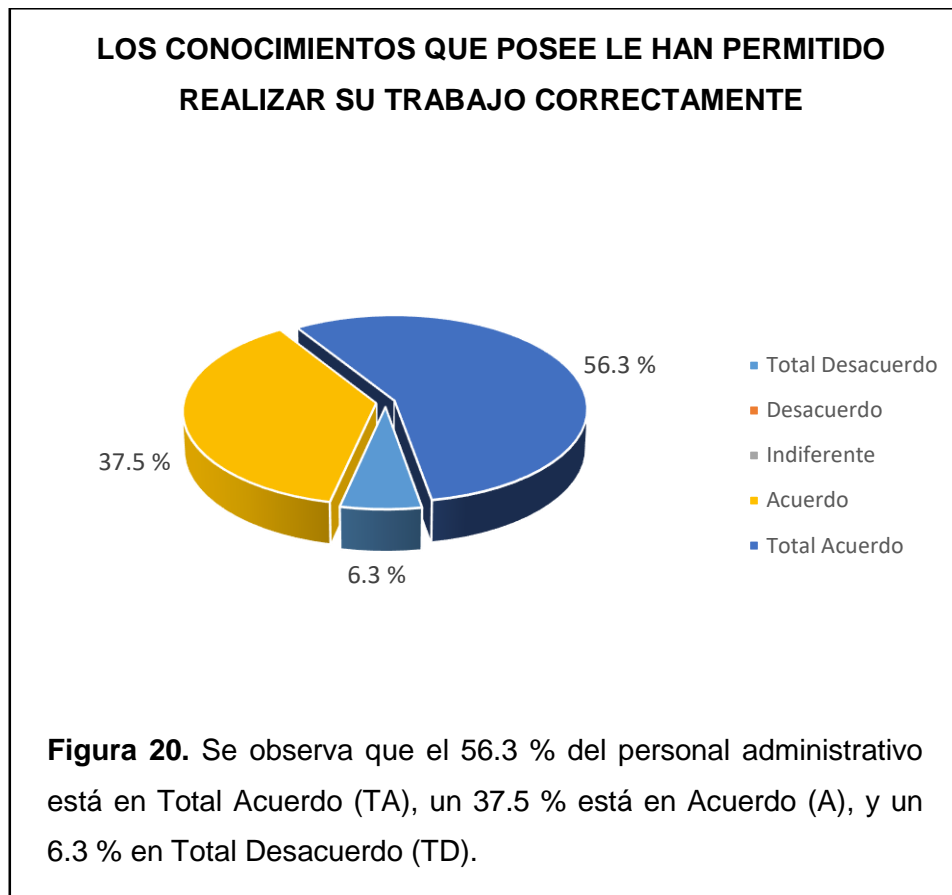
Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

b) Indicadores de la evaluación de Desempeño laboral.

Tabla 25

Los conocimientos que posee le han permitido realizar su trabajo correctamente

	n	%
Total Desacuerdo	1	6.3
Desacuerdo	0	0
Indiferente	0	0
Acuerdo	6	37.5
Total Acuerdo	9	56.3
Total	16	100.00

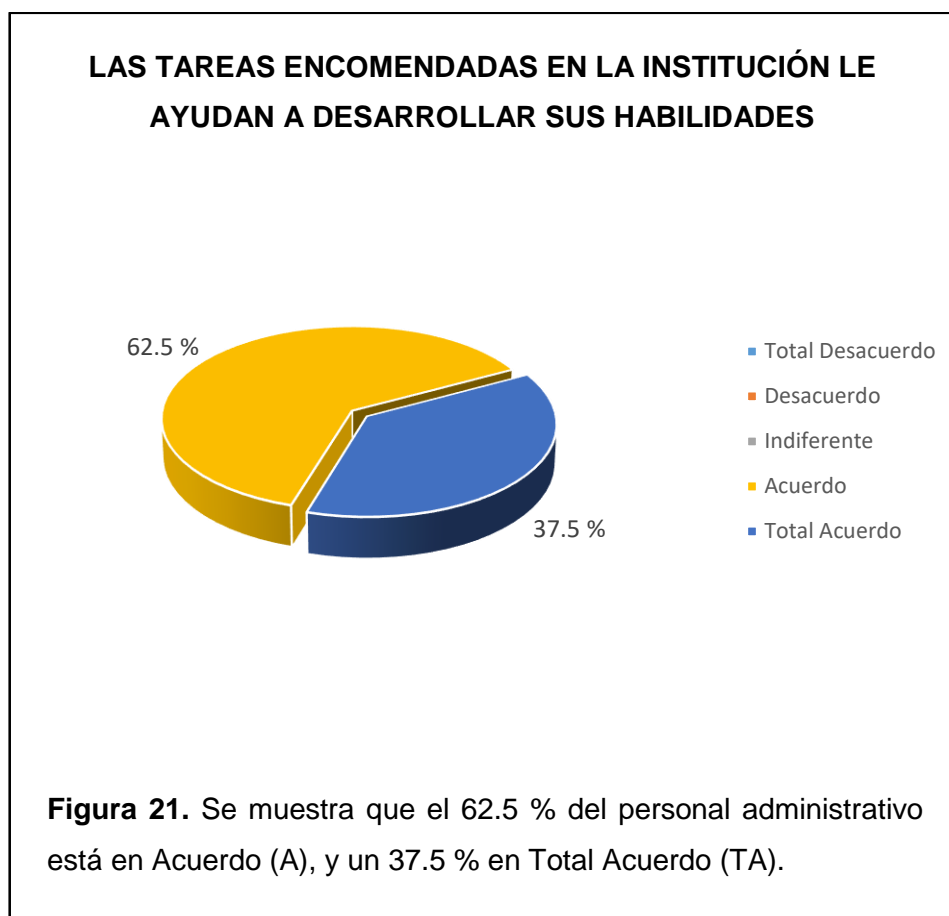


Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 26

Las tareas encomendadas en la institución le ayudan a desarrollar sus habilidades

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	0	0
Acuerdo	10	62.5
Total Acuerdo	6	37.5
Total	16	100.00

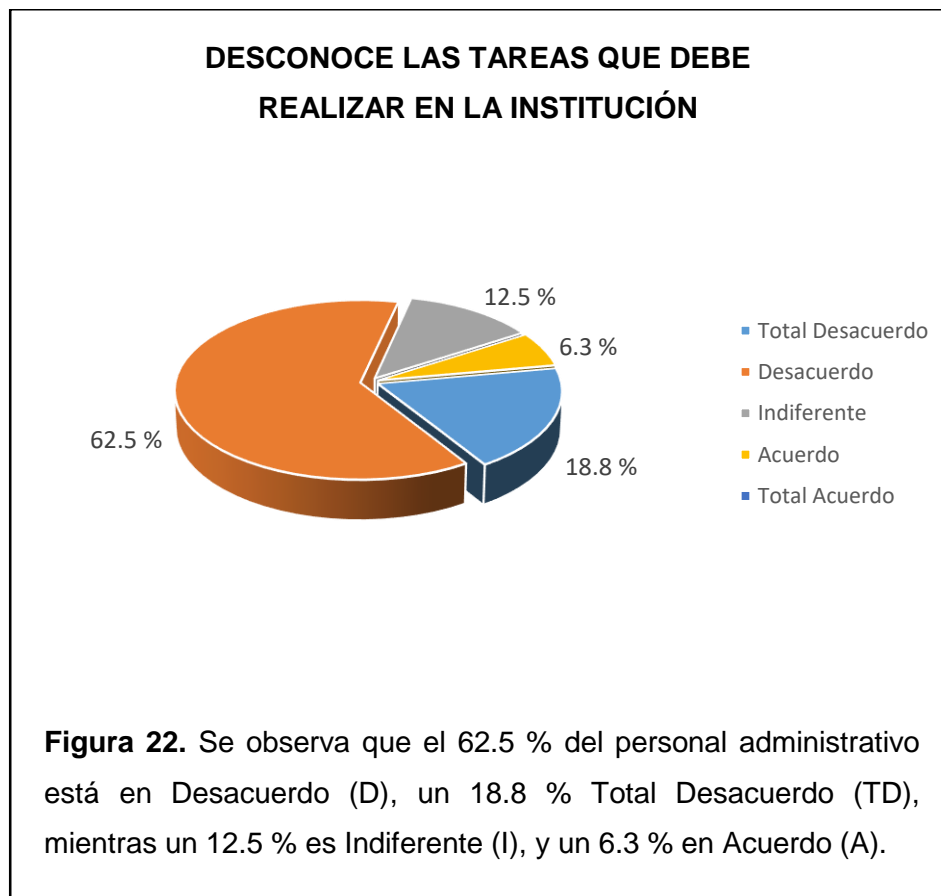


Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 27

Desconoce las tareas que debe realizar en la institución

	n	%
Total Desacuerdo	3	18.8
Desacuerdo	10	62.5
Indiferente	2	12.5
Acuerdo	1	6.3
Total Acuerdo	0	0
Total	16	100.00

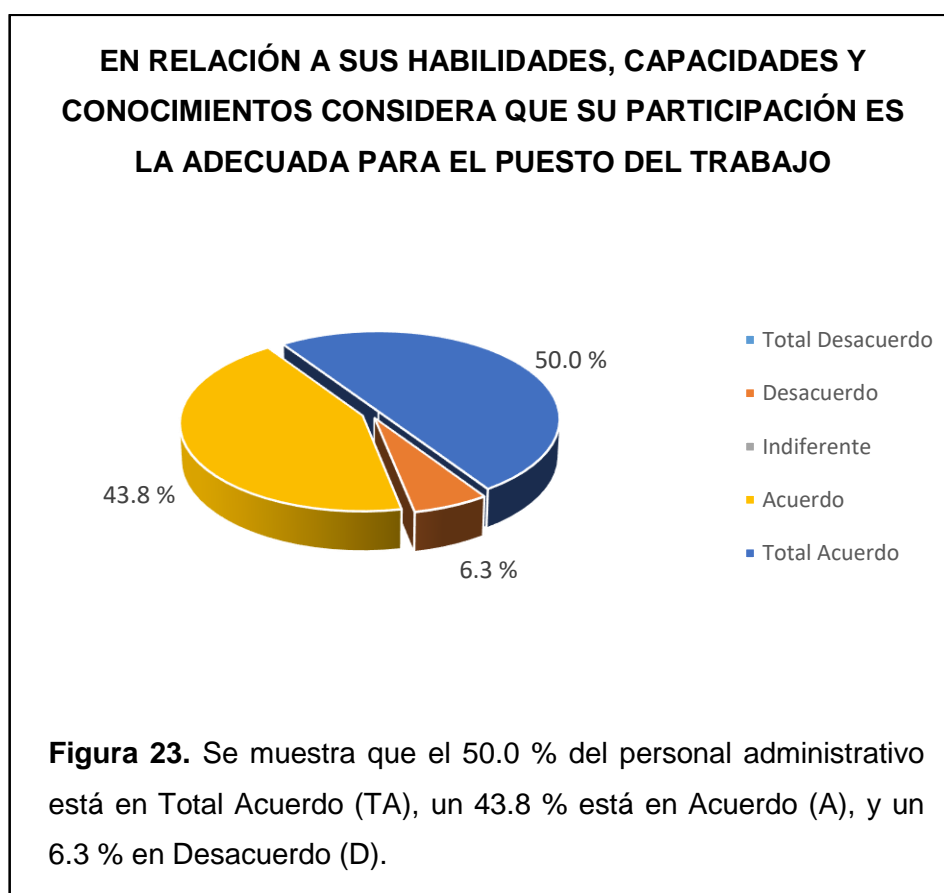


Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 28

En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos considera que su participación es la adecuada para el puesto del trabajo

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	6.3
Indiferente	0	0
Acuerdo	7	43.8
Total Acuerdo	8	50.0
Total	16	100.00

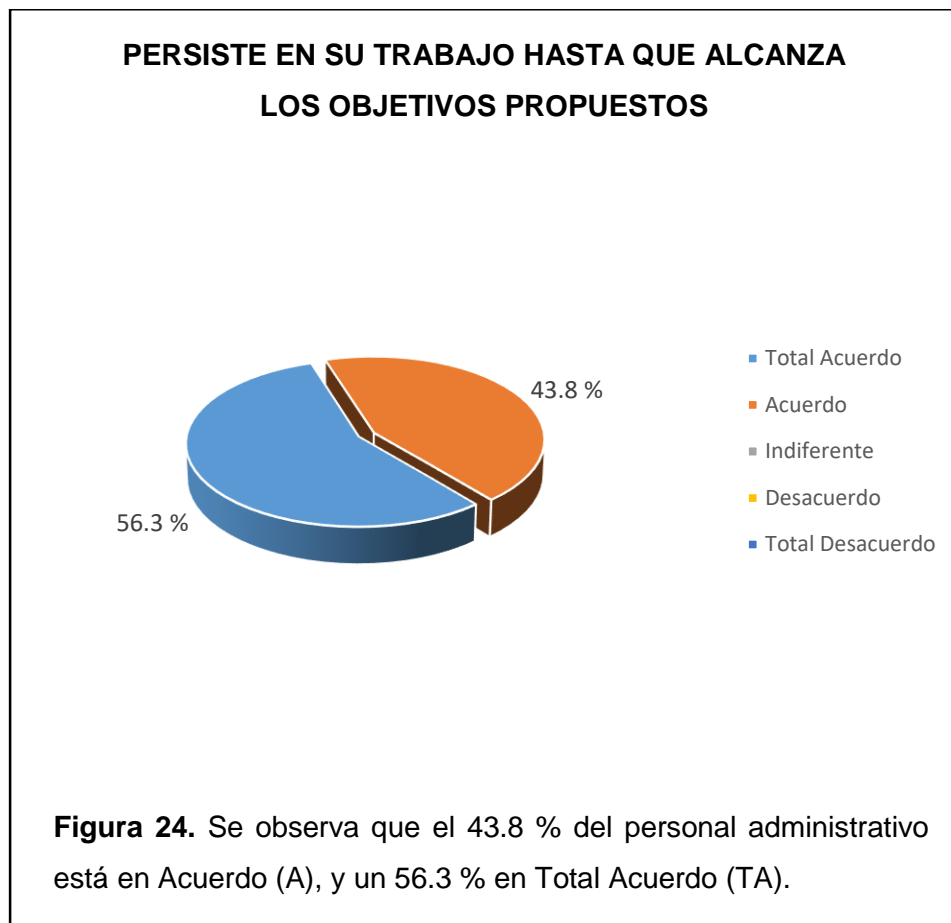


Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 29

Persiste en su trabajo hasta que alcanza los objetivos propuestos

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	0	0
Acuerdo	7	43.8
Total Acuerdo	9	56.3
Total	16	100.00%



Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 30

Comete demasiados errores al realizar su trabajo en la institución

	n	%
Total Desacuerdo	6	37.5
Desacuerdo	9	56.3
Indiferente	0	0
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	1	6.3
Total	16	100.00

COMETE DEMASIADOS ERRORES AL REALIZAR SU TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN

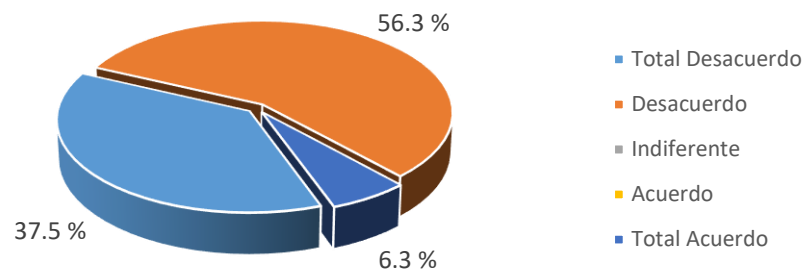


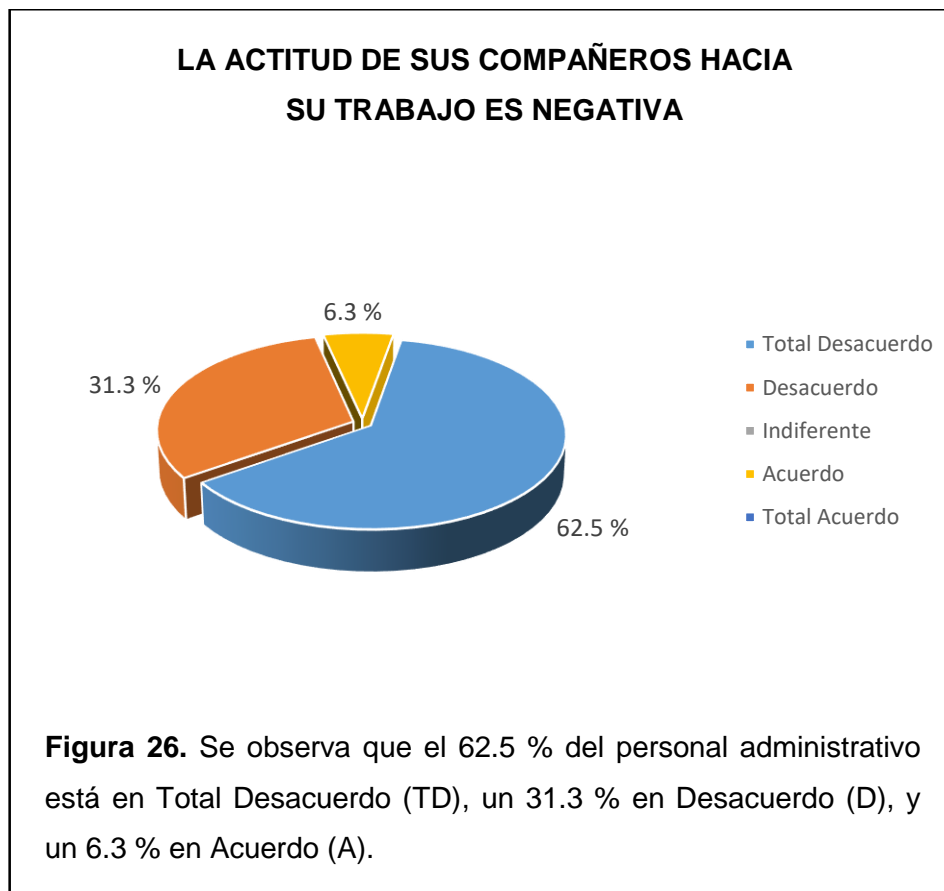
Figura 25. Se muestra que el 56.3 % del personal administrativo está en Desacuerdo (D), un 37.5 % en Total Desacuerdo, y un 6.3 % en Total Acuerdo (TA).

Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 31

La actitud de sus compañeros hacia su trabajo es negativa

	n	%
Total Desacuerdo	10	62.5
Desacuerdo	5	31.3
Indiferente	0	0
Acuerdo	1	6.3
Total Acuerdo	0	0
Total	16	100.00



Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 32

Su participación es inferior en relación a la de sus compañeros

	n	%
Total Desacuerdo	9	56.3
Desacuerdo	6	37.5
Indiferente	0	0
Acuerdo	1	6.3
Total Acuerdo	0	0
Total	16	100.00

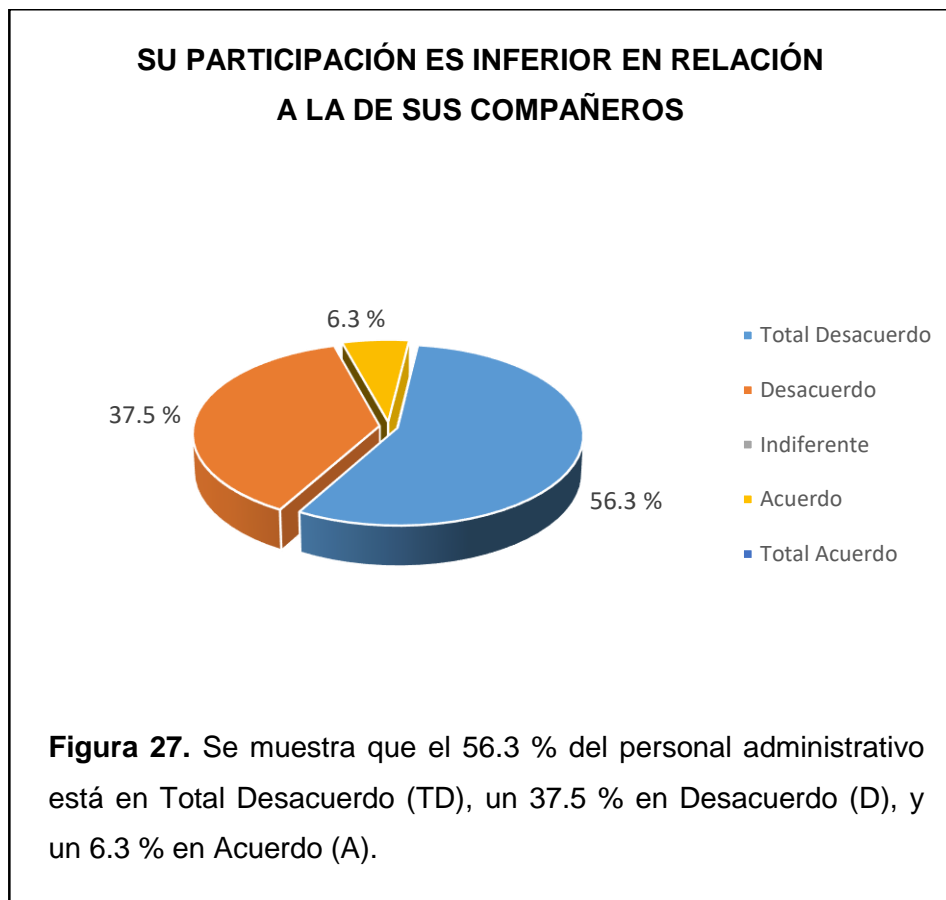


Figura 27. Se muestra que el 56.3 % del personal administrativo está en Total Desacuerdo (TD), un 37.5 % en Desacuerdo (D), y un 6.3 % en Acuerdo (A).

Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 33

El apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información es pésimo

	n	%
Total Desacuerdo	4	25.0
Desacuerdo	9	56.3
Indiferente	0	0
Acuerdo	3	18.8
Total Acuerdo	0	0
Total	16	100.00

**EL APOYO QUE TIENE DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO
AL COMPARTIR INFORMACIÓN ES PÉSIMO**

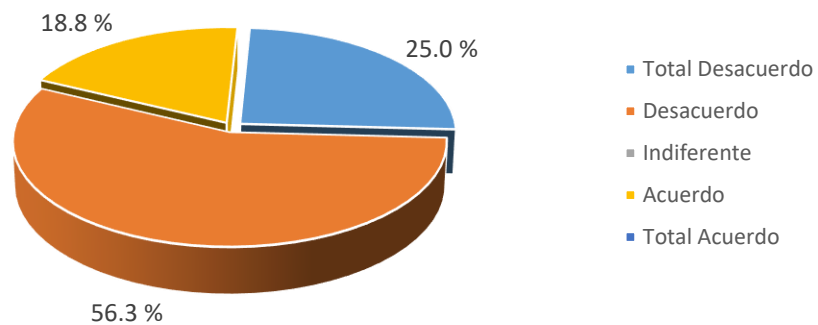


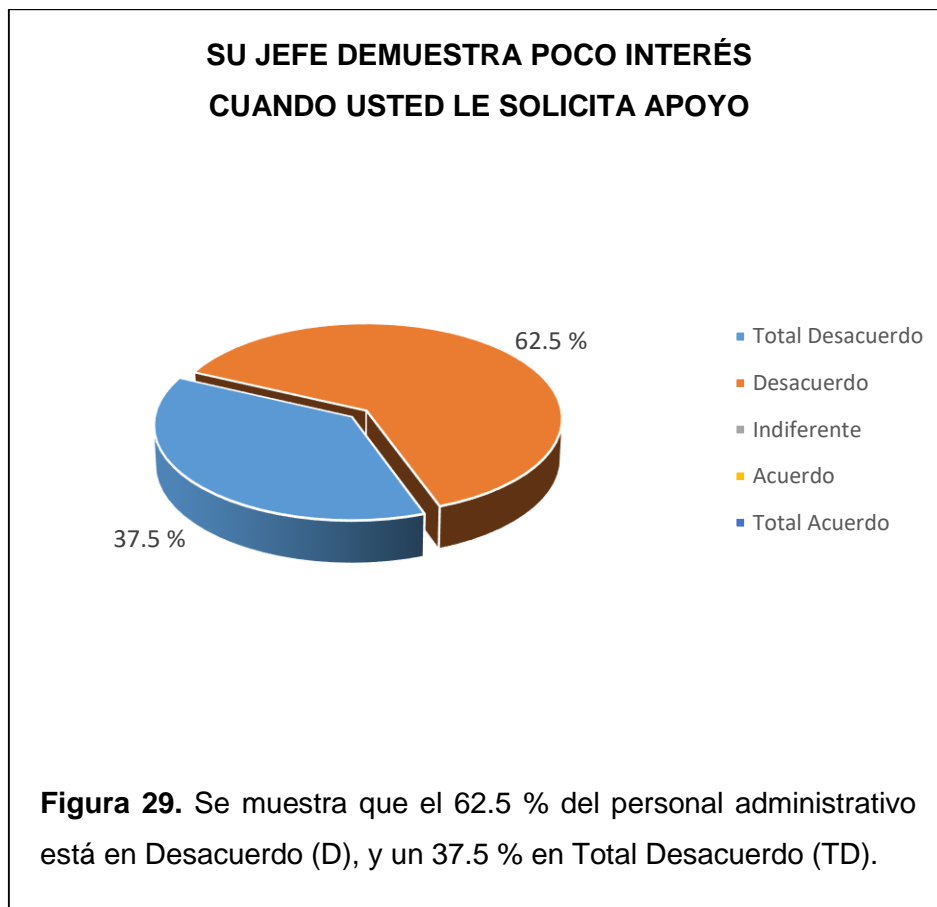
Figura 28. Se observa que el 56.3 % del personal administrativo está en Desacuerdo (D), un 25.0 % en Total Desacuerdo (TD), y un 18.8 % en Acuerdo (A).

Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 34

Su jefe demuestra poco interés cuando usted le solicita apoyo

	n	%
Total Desacuerdo	6	37.5
Desacuerdo	10	62.5
Indiferente	0	0
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
Total	16	100.00



Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 35

Es reconocido por su jefe el esfuerzo que realiza en la institución para alcanzar los objetivos

	n	%
Total Desacuerdo	2	12.5
Desacuerdo	4	25.0
Indiferente	0	0
Acuerdo	5	31.3
Total Acuerdo	5	31.3
Total	16	100.00

ES RECONOCIDO POR SU JEFE EL ESFUERZO QUE REALIZA EN LA INSTITUCIÓN PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS

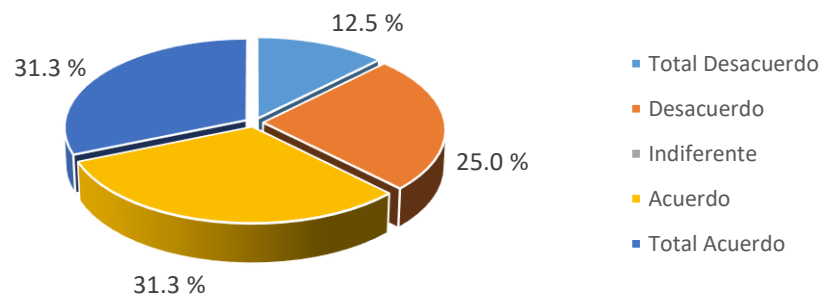


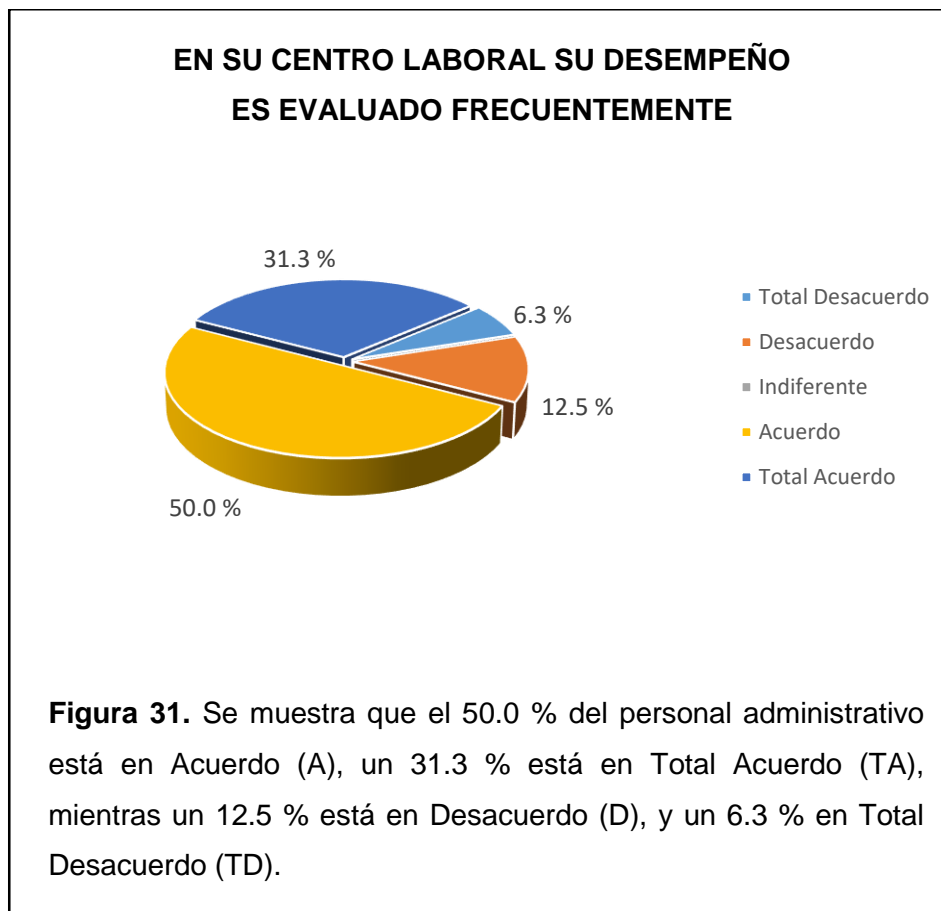
Figura 30. Se observa que el 31.3 % del personal administrativo está en Total Acuerdo (TA), un 31.3 % está en Acuerdo (A), mientras un 25.0 % está en Desacuerdo (D), y un 12.5 % en Total Desacuerdo (TD).

Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 36

En su centro laboral su desempeño es evaluado frecuentemente

	n	%
Total Desacuerdo	1	6.3
Desacuerdo	2	12.5
Indiferente	0	0
Acuerdo	8	50.0
Total Acuerdo	5	31.3
Total	16	100.00

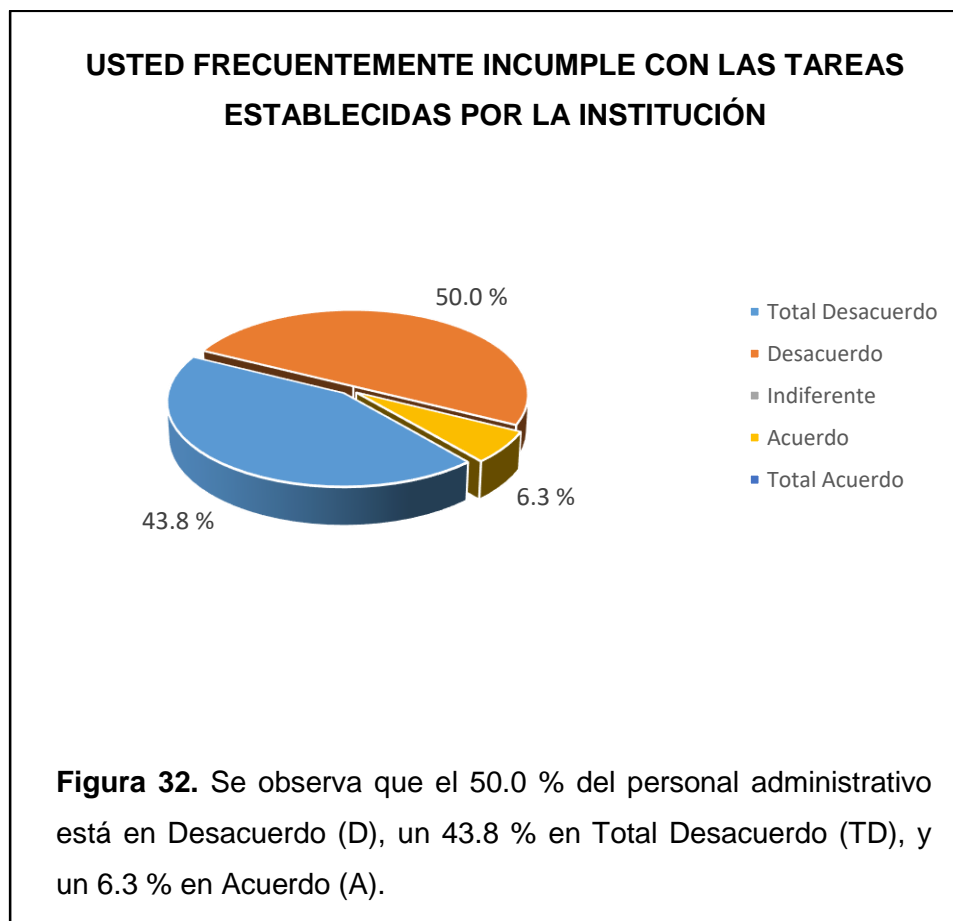


Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 37

Usted frecuentemente incumple con las tareas establecidas por la institución

	n	%
Total Desacuerdo	7	43.8
Desacuerdo	8	50.0
Indiferente	0	0
Acuerdo	1	6.3
Total Acuerdo	0	0
Total	16	100.00



Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 38

Con frecuencia busca capacitarse en actividades relacionadas a su labor

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	6.3
Indiferente	0	0
Acuerdo	11	68.8
Total Acuerdo	4	25.0
Total	16	100.00

CON FRECUENCIA BUSCA CAPACITARSE EN ACTIVIDADES RELACIONADAS A SU LABOR

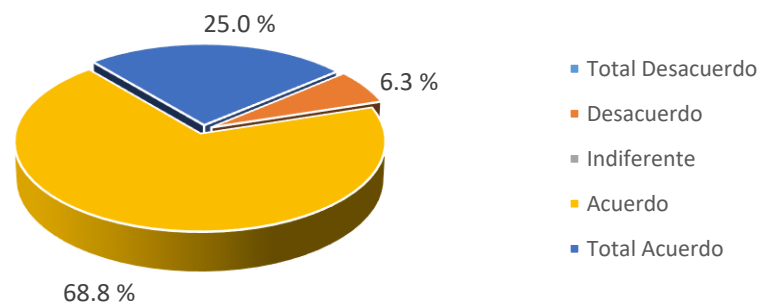


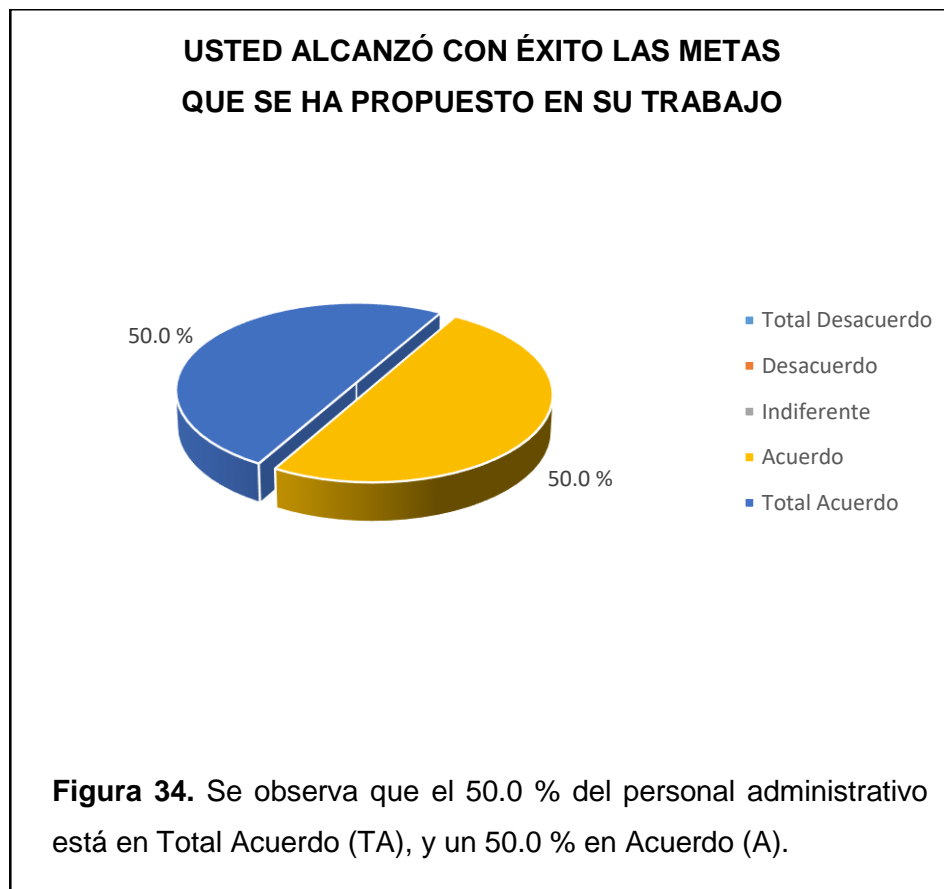
Figura 33. Se muestra que el 68.8 % del personal administrativo está en Acuerdo (A), un 25.0 % en Total Acuerdo (TA), y un 6.3 % en Desacuerdo (D).

Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

Tabla 39

Usted alcanzó con éxito las metas que se ha propuesto en su trabajo

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	0	0
Acuerdo	8	50.0
Total Acuerdo	8	50.0
Total	16	100.00



Fuente: Cuestionario sobre Desempeño laboral dirigido al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

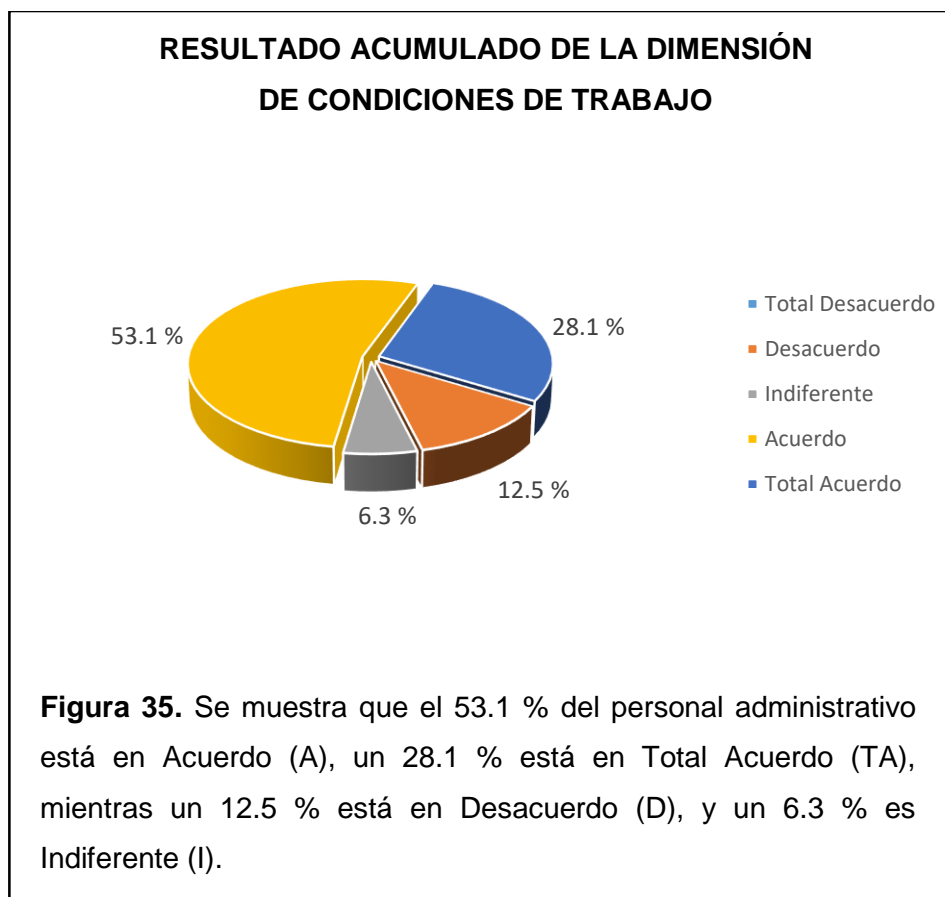
4.1.2. Resultados acumulados de las dimensiones del estudio en base a la Escala de Likert. Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo

a) Resultados acumulados de las dimensiones de la Variable: Satisfacción laboral.

Tabla 40

Resultado acumulado de la dimensión de Condiciones de trabajo

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	4	12.5
Indiferente	2	6.3
Acuerdo	17	53.1
Total Acuerdo	9	28.1
Total	32	100.00

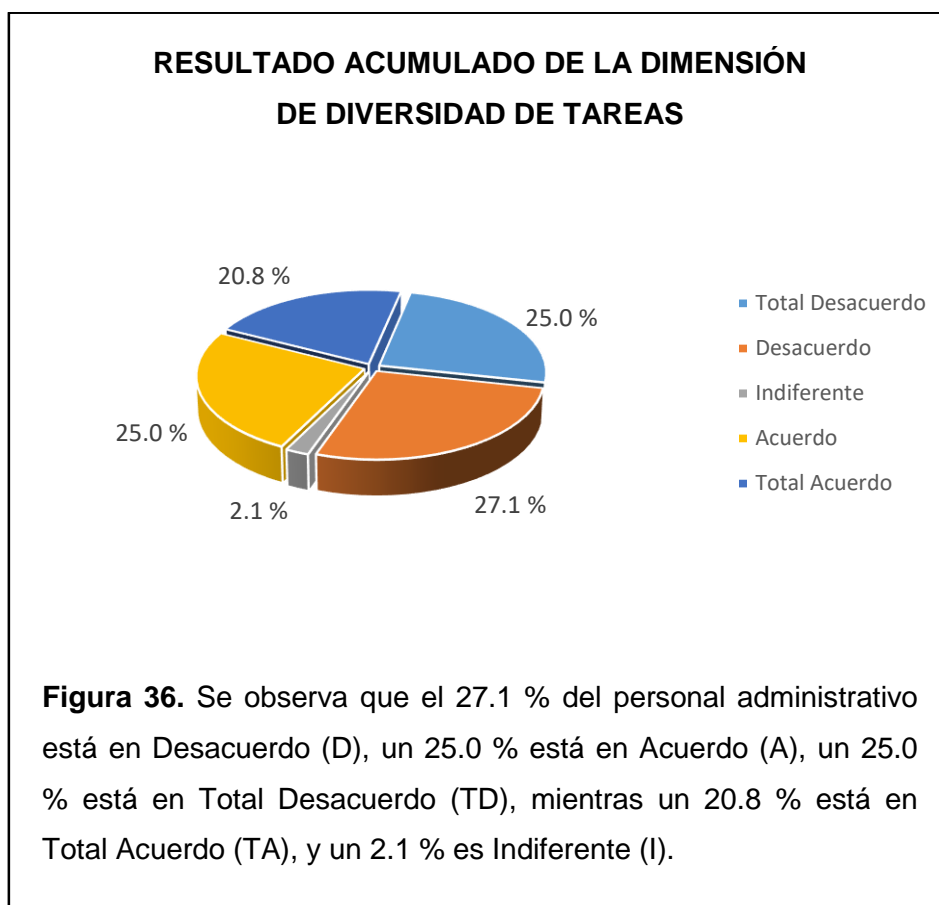


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 41

Resultado acumulado de la dimensión de Diversidad de tareas

	n	%
Total Desacuerdo	12	25.0
Desacuerdo	13	27.1
Indiferente	1	2.1
Acuerdo	12	25.0
Total Acuerdo	10	20.8
Total	48	100.00

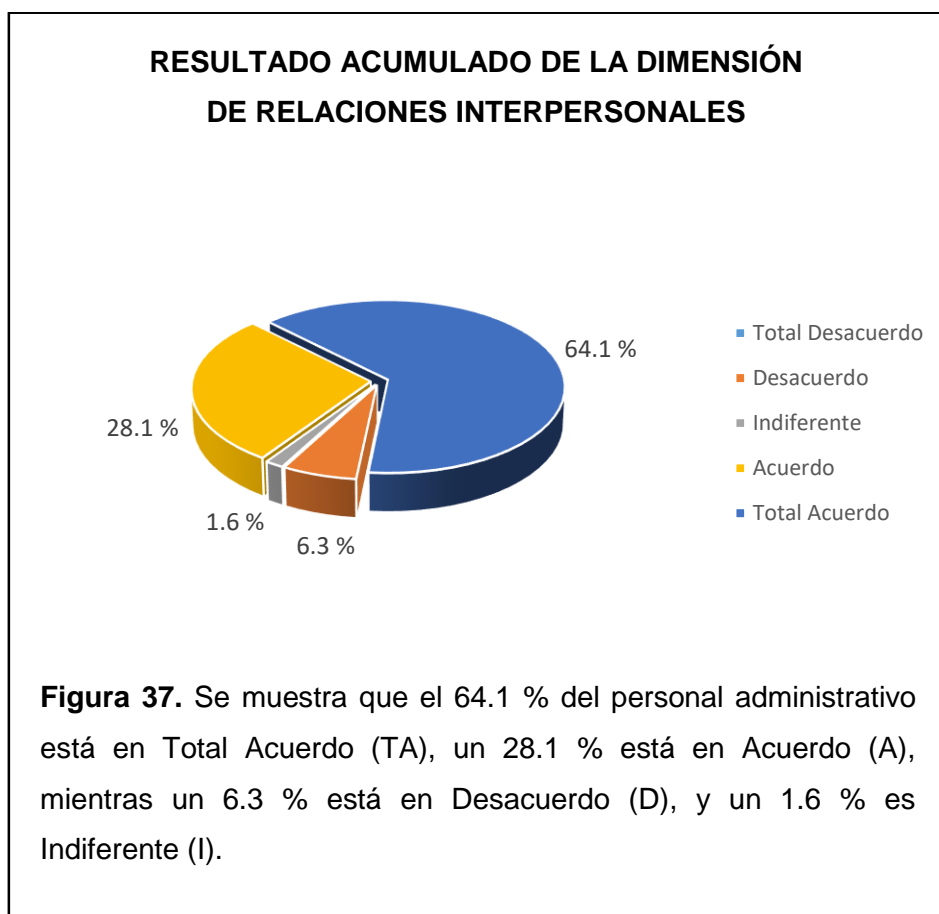


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 42

Resultado acumulado de la dimensión de Relaciones interpersonales

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	4	6.3
Indiferente	1	1.6
Acuerdo	18	28.1
Total Acuerdo	41	64.1
Total	64	100.00

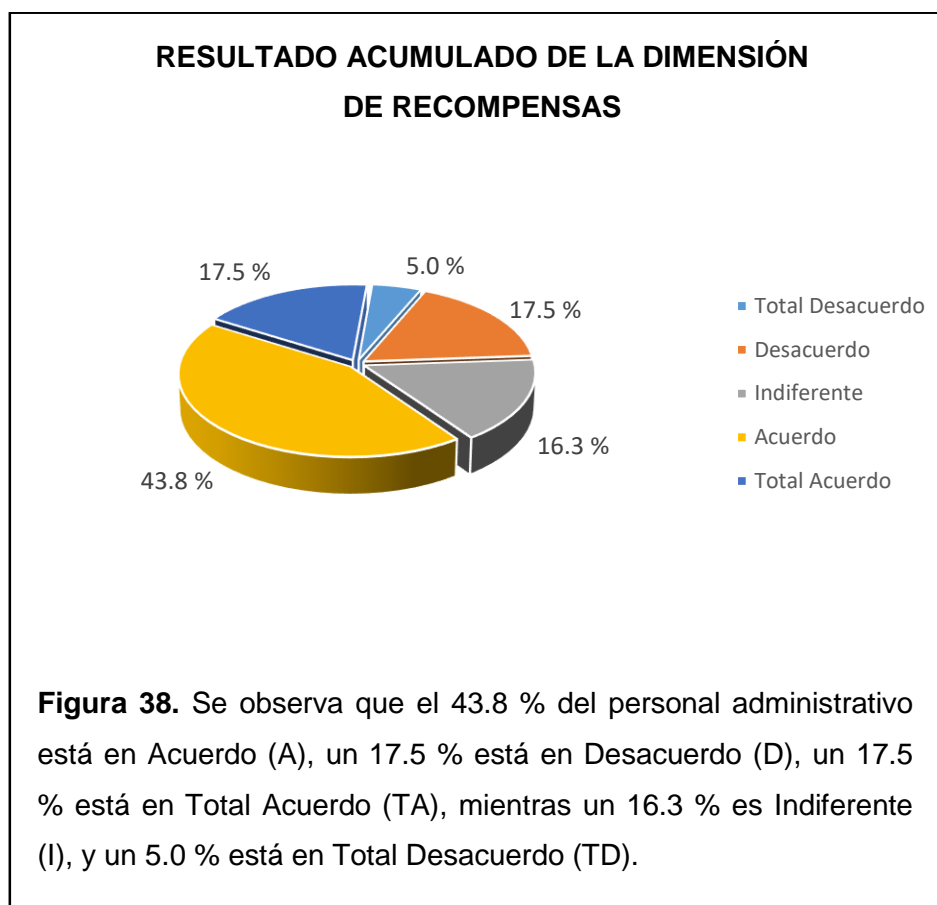


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 43

Resultado acumulado de la dimensión de Recompensas

	n	%
Total Desacuerdo	4	5.0
Desacuerdo	14	17.5
Indiferente	13	16.3
Acuerdo	35	43.8
Total Acuerdo	14	17.5
Total	80	100.00

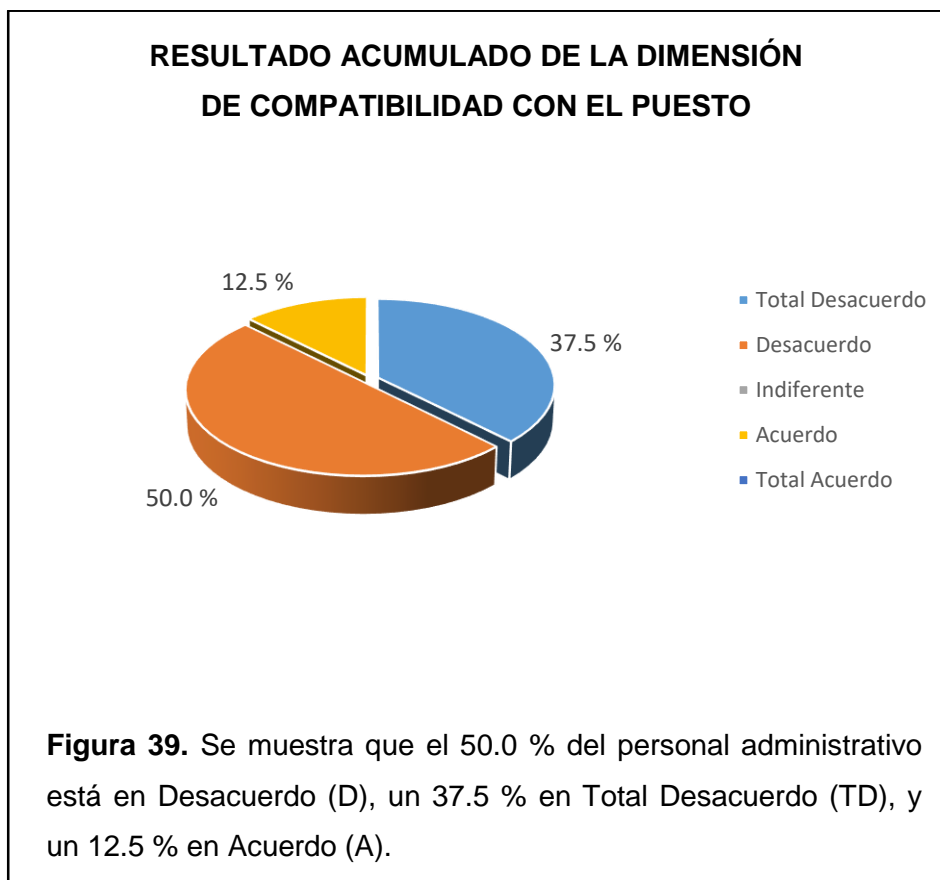


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 44

Resultado acumulado de la dimensión de Compatibilidad con el puesto

	n	%
Total Desacuerdo	6	37.5
Desacuerdo	8	50.0
Indiferente	0	0
Acuerdo	2	12.5
Total Acuerdo	0	0
Total	16	100.00



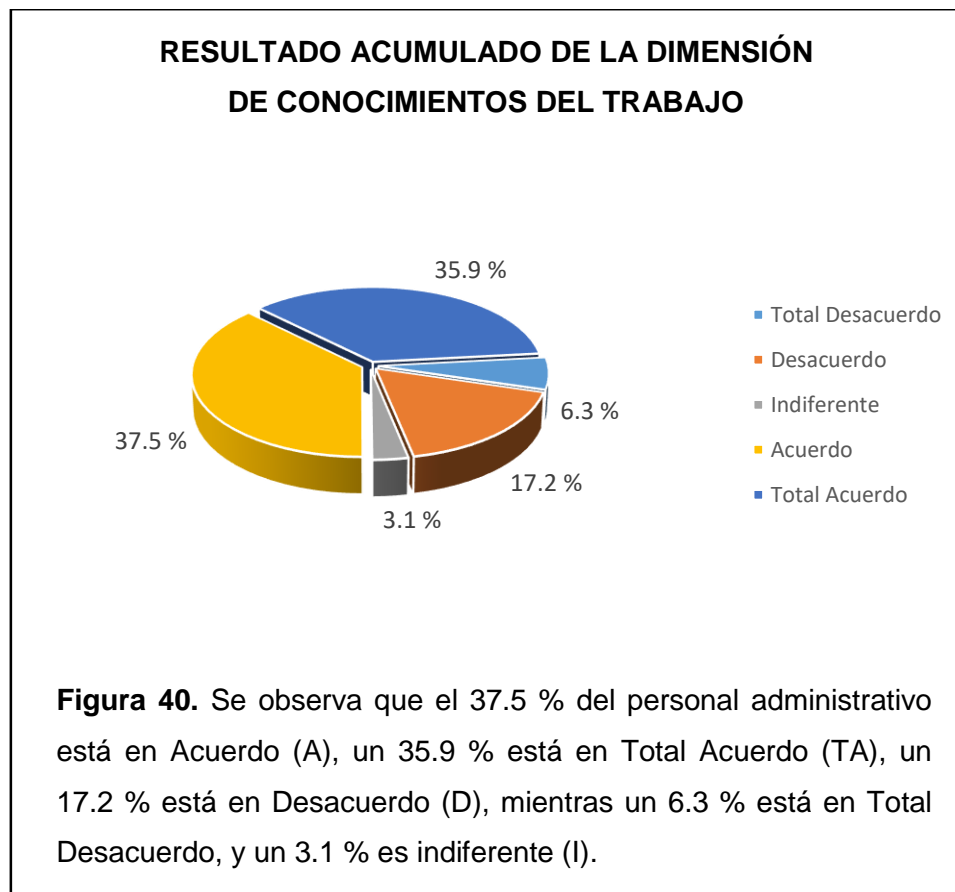
Fuente: Elaboración propia.

b) Resultados acumulados de las dimensiones de la Variable:
Desempeño laboral.

Tabla 45

Resultado acumulado de la dimensión de Conocimientos del trabajo

	n	%
Total Desacuerdo	4	6.3
Desacuerdo	11	17.2
Indiferente	2	3.1
Acuerdo	24	37.5
Total Acuerdo	23	35.9
Total	64	100.00

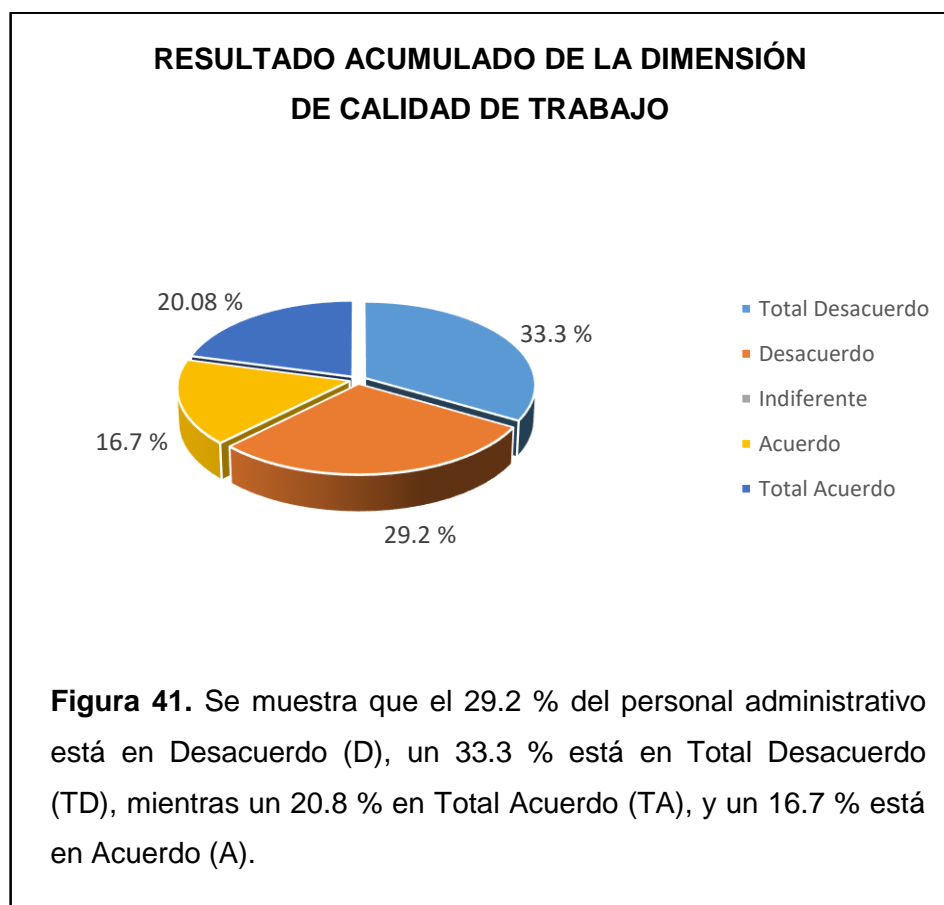


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 46

Resultado acumulado de la dimensión de Calidad de trabajo

	n	%
Total Desacuerdo	16	33.3
Desacuerdo	14	29.2
Indiferente	0	0
Acuerdo	8	16.7
Total Acuerdo	10	20.8
Total	48	100.00

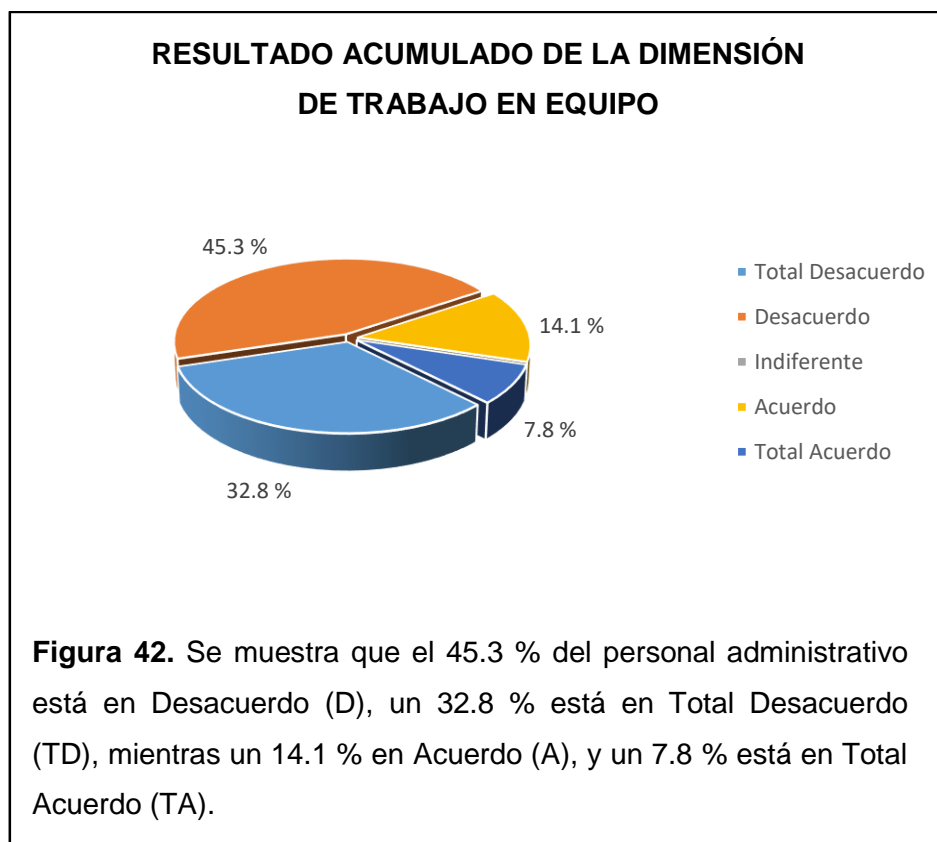


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 47

Resultado acumulado de la dimensión de Trabajo en equipo

	n	%
Total Desacuerdo	21	32.8
Desacuerdo	29	45.3
Indiferente	0	0
Acuerdo	9	14.1
Total Acuerdo	5	7.8
Total	64	100.00

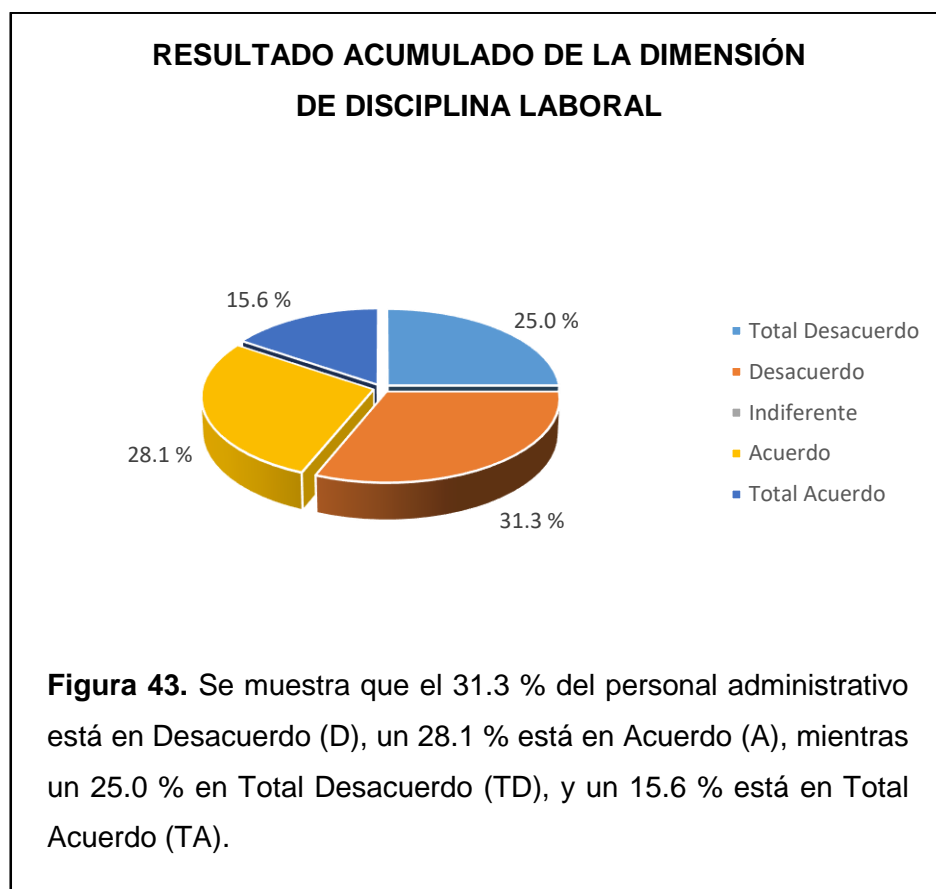


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 48

Resultado acumulado de la dimensión de Disciplina laboral

	n	%
Total Desacuerdo	8	25.0
Desacuerdo	10	31.3
Indiferente	0	0
Acuerdo	9	28.1
Total Acuerdo	5	15.6
Total	32	100.00

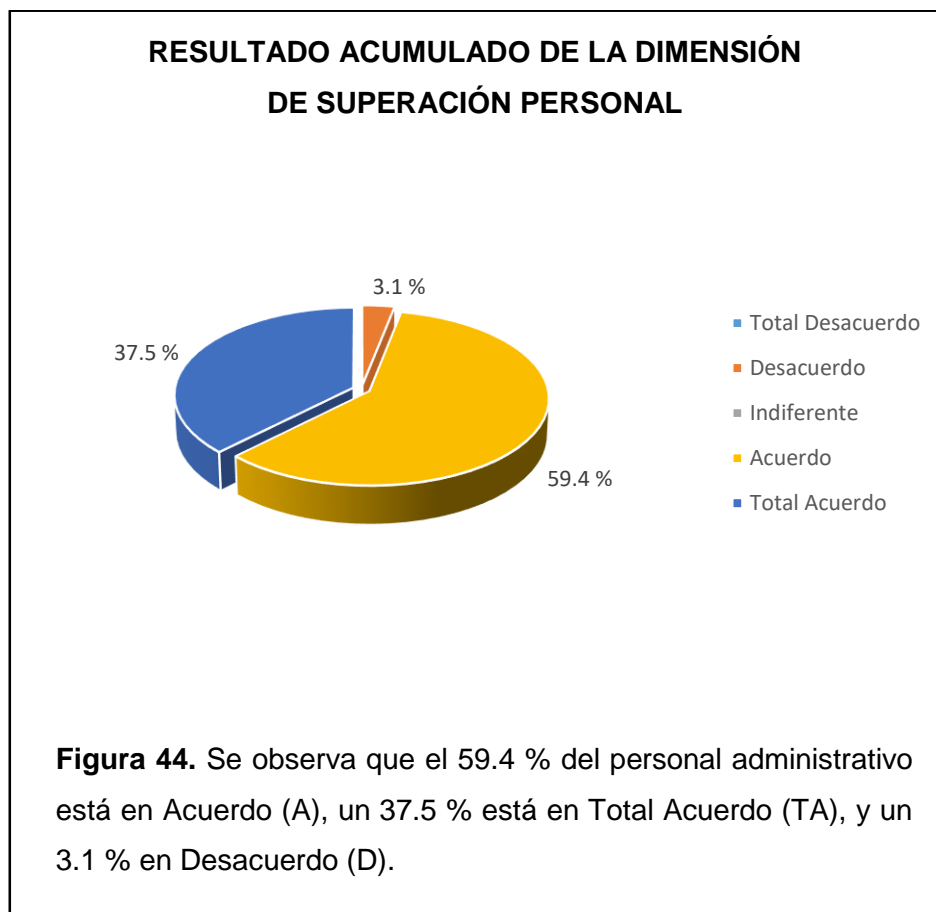


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 49

Resultado acumulado de la dimensión de Superación personal

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	3.1
Indiferente	0	0
Acuerdo	19	59.4
Total Acuerdo	12	37.5
Total	32	100.00



Fuente: Elaboración propia.

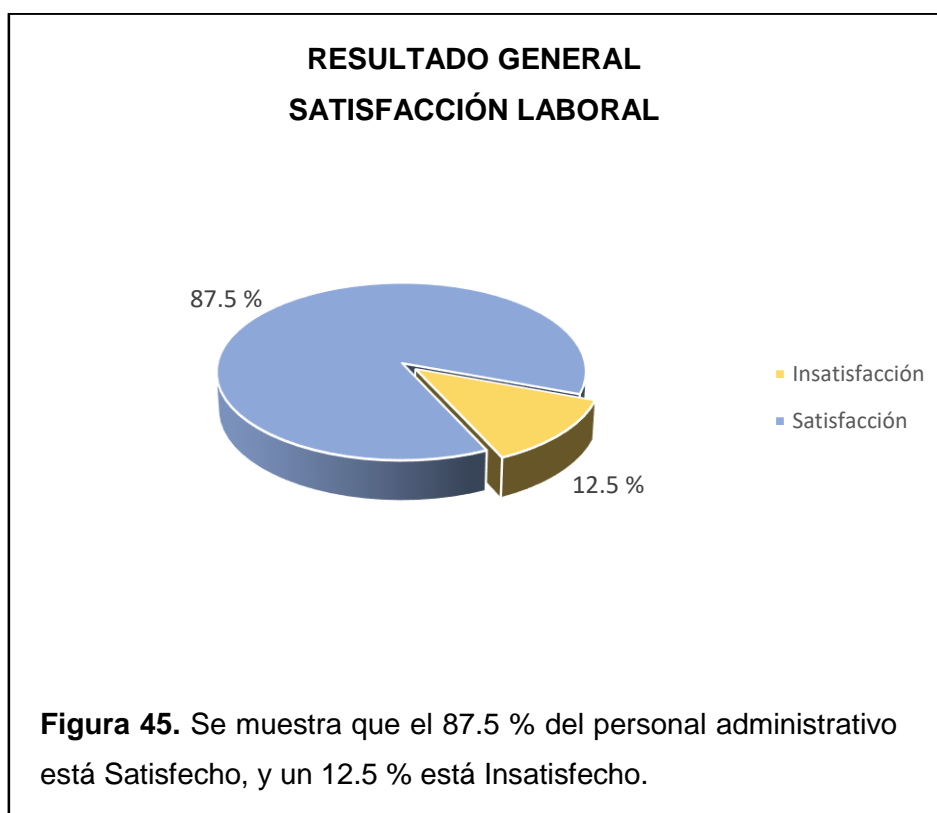
4.1.3. Resultados generales de los instrumentos de evaluación sobre Satisfacción y Desempeño laboral al Personal Administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

a) Resultados generales de la Variable: Satisfacción laboral.

Tabla 50

Resultado general - variable Satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	2	12.5
Satisfacción	14	87.5
Total	16	100.00

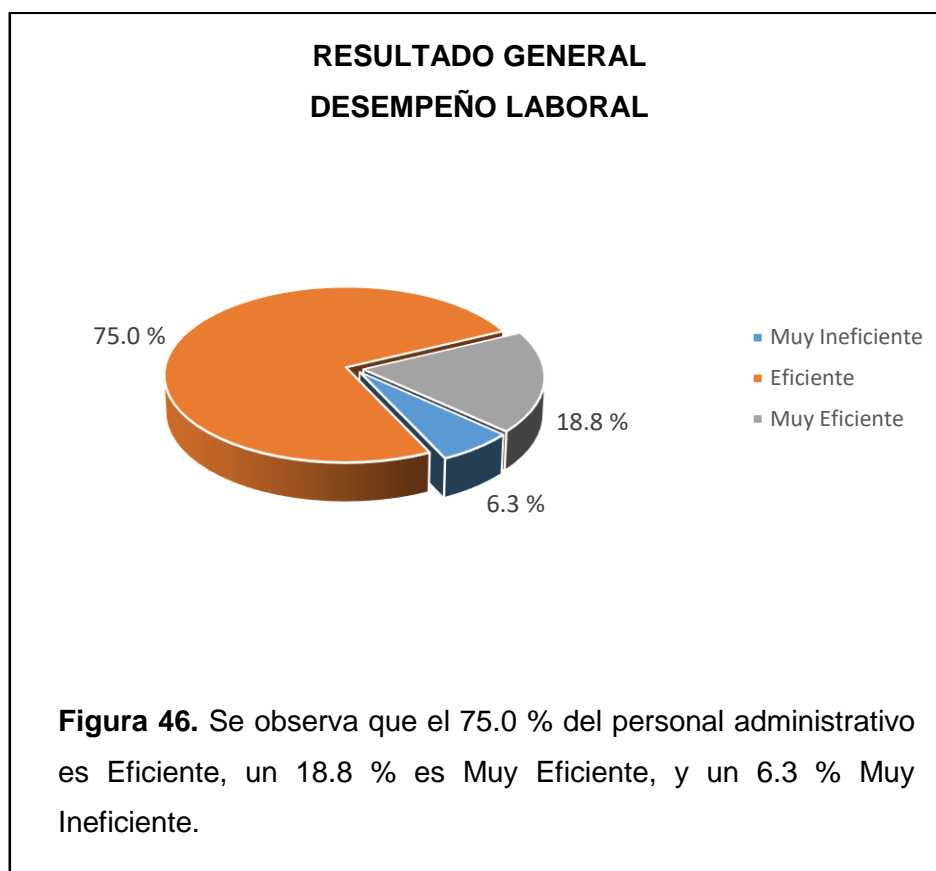


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 51

Resultado general - variable Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL GENERAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Ineficiente	1	6,3
Eficiente	12	75,0
Muy Eficiente	3	18,8
Total	16	100.00



Fuente: Elaboración propia.

4.2. Discusión de resultados

Con el tiempo se han realizado varios estudios para establecer la relación existente entre las variables satisfacción y desempeño laboral. Los resultados obtenidos en la presente investigación muestran una relación consistente entre ambas variables, esto es válido a través de la prueba de hipótesis, que muestra que, si existe correlación entre las variables de estudio.

El estudio es concordante con el antecedente citado por Cadena (2015), quien declara que existe una influencia directa entre la satisfacción laboral con el desempeño profesional, esto se ve afirmado en su investigación realizada a los colaboradores del área administrativa en la Municipal Santiago de Píllaro - Ecuador.

El estudio es de importancia para el Centro de Gestión Ambiental, como lo declara la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2015) afirma que con la investigación contribuye con el proceso de modernización del aparato estatal, a una mejora continua de los servicios públicos a nivel nacional.

Asumiendo la importancia que tiene la satisfacción laboral como un factor esencial para que el personal mejore de manera constante su desempeño para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se muestra que la variable de Satisfacción laboral que un 87.5 % está Satisfecho, este resultado es de gran importancia para Cadena (2015) la satisfacción laboral es un factor esencial para que los colaboradores mejoren su desempeño y a su vez puedan brindar un mejor servicio de calidad.

Con respecto al Desempeño laboral para Chiang y San Martín (2015) afirman que existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño como: Las habilidades necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización.

Lo referido por los autores en mención es de gran relevancia ya que los resultados de la investigación muestran un Eficiente 75,0 %, un Muy Eficiente 18,8 %. A través de estos resultados podemos medir varios criterios. Para Castillo (1993) la evaluación del desempeño juega un papel importante en el sentido que informa al trabajador sobre los aspectos fuertes y débiles de su comportamiento laboral.

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Esta investigación está dirigida a las autoridades públicas y funcionarios con responsabilidad en el Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

- Que el personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo, presenta un grado de satisfacción laboral según la categorización en: Satisfacción con un 87,5 % y un grado de Insatisfacción de 12,5 %.
- Que el personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo, presenta un nivel de Desempeño laboral según la categorización en: Eficiente con un 75,0 %, Muy Eficiente con un 18,8 % y Muy Ineficiente con un 6,3 %.
- El Alfa de Cronbach obtenido en el estudio fue de 0,722 el cual indica que la Fiabilidad del instrumento es aceptable, porque si el Alfa de Cronbach es más próximo a 1,00 los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento, son más confiables.
- Existe relación entre las variables de satisfacción y desempeño laboral aplicando la prueba de Chi cuadrado de Pearson habiendo obtenido un resultado (p-valor: 0,350).

VI. SUGERENCIAS

6.1. Sugerencias

Teniendo en cuenta las conclusiones de este estudio y con la finalidad de obtener resultados positivos para gestionar eficientemente y eficazmente el Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo, se debe considerar lo siguiente:

- Con la finalidad de incrementar y/o conservar el grado de Satisfacción laboral estimado en el personal administrativo, se recomienda a los jefes
 - Desarrollo de dinámicas, con el fin de sensibilizar al personal administrativo acerca de las formas positivas de relación laboral.
 - Implementación de un programa de reconocimiento en beneficio del personal.
 - Desarrollo de un estilo de administración democrático - participativo.
 - Otorgamiento de autonomía al personal con la finalidad de que desarrollen habilidades de gestión y puedan asumir desafíos que consideren necesarios.
 - Unificación del equipo entorno a los objetivos institucionales con el objetivo de favorecer las relaciones laborales y promover la motivación.

- Con la finalidad de incrementar y/o conservar el nivel de Desempeño laboral estimado en el personal administrativo, se recomienda:
 - El Centro de Gestión Ambiental debe implementar una gestión proactiva para potencializar las competencias.
 - Las autoridades deben motivar al personal a desarrollar nuevas habilidades y capacidades para un mejor desarrollo de sus labores.
 - Generar una expectativa permanente de aprendizaje, innovación, desarrollo personal y profesional, logrando así aumentar la productividad, eficiencia, la calidad de la gestión y el desarrollo profesional del personal administrativo.

- Que las autoridades de la Municipalidad de Chiclayo generen las condiciones necesarias para que la propuesta se administre pertinentemente.
- Realización de evaluaciones de Satisfacción y Desempeño laboral de manera periódica y generar puntos de comparación respecto a los resultados obtenidos para identificar puntos álgidos o débiles para generar una mejora en beneficio del personal administrativo.
- Difusión de la investigación, para que sea utilizada en estudios futuros o estudios similares, relacionados a la pertinencia, coherencia interna y factibilidad de la presente investigación, ya que ha demostrado ser un estudio efectivo.

VII. REFERENCIAS

6.1. Referencias

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas). Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Andrea, S. (2005). *Diccionario de economía*. México: Editorial Andrade.

Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG)*, 4(2), 132-147.

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2014). *Evaluaciones de Desempeño de Servidores Públicos*. Recuperado de <http://inst.servir.gob.pe/index.php/es/noticias-y-eventos-/1755-evaluaciones-de-desempeno-de-servidores-publicos-se-realizara-todos-los-anos-y-sera-obligatoria.html>

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2015). *Implementación de un nuevo modelo en la Gestión del Rendimiento en el sector público*. Recuperado de <http://www.servir.gob.pe/servir-inicia-implementation-de-un-nuevo-modelo-en-la-gestion-del-rendimiento-en-el-sector-publico/>

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2015). *La Gestión del Rendimiento*. Recuperado de <http://storage.servir.gob.pe/gerencias-gdcrsc/gestion-del-redimiento/preguntas-frecuentes-gestion-del-rendimiento.pdf>

Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. España: Editorial Océano.

- Blanch, J. (2005). *Estudio de calidad de vida laboral en el subempleo*. Madrid. Biblioteca nueva.
- Bonnefoy, J. y Armijo, M. (2005). *Modernización del Estado, Administración Pública y Desarrollo Económico Local y Regional*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Caballero, K. (2002). *Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza*. Granada: Revista de currículum y formación del profesorado.
- Cadena, S. (2015). *La Satisfacción Laboral y el Desempeño Profesional de los colaboradores del área Administrativa del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal Santiago de Píllaro*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología Industrial).
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H. y Sager, C. E. (1993). A Theory of performance. En N. Schmitt y W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35-70). San Francisco: Jossey-Bass.
- Candel, M. (2012). *Departamento de Psiquiatría y Psicología Social. Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego*. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/84063/TMJCR.pdf;jsessionid=8E238C99E4E2FB5106F43950C502A178?sequence=1>
- Carrasco, M. (2015). *Calidad de servicio y Satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Olmos - Lambayeque 2015*. (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú.
- Castillo, J. (1993). *Administración de personal*. Bogotá: Ecoe.

- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas: Uyapal.
- Chiang, M. y San Martín, N. (Setiembre, 2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Ciencia y Trabajo, 17 (54), 159-165.
- Cruz, M. (2013). *Revista digital: Centro de estudios Municipales y de cooperación internacional*. Recuperado de <http://revista.cemci.org/numero-19/trabajos-de-evaluacion-2-la-relacion-de-puestos-de-trabajo-una-critica-a-la-situacion-actual>
- Culqui, H. (2014). *Satisfacción laboral y Clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo - 2014*. (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. Nueva York: ISBN.
- Dawis, R. y Lofquist, LI. (1992). *A Psychological Theory of Work Adjustment - University of Minnesota Press* [Gráfico]. Recuperado de https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Delgado, S. (2015). *Gestión del Talento Humano en la Satisfacción laboral de los empleados de la Dirección sub-regional de Salud Cutervo 2014*. (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal 8ª Ed*. México: Pearson Educación.

- Díaz, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: Esic.
- Estrada, V. (2009). *Como gestionar la disciplina laboral*. Recuperado de <https://profesorestrada.wordpress.com/2009/02/20/gestion-disciplinaria-una-funcion-clave-y-una-necesidad-impostergable-del-trabajo-gerencial-en-aras-de-su-efectividad/>
- Floreis, M. (2013). *Superación Personal*. Recuperado de <https://hacialasuperacion.wikispaces.com/file/view/SUPERACI%C3%93N+PERSONAL.pdf>
- Fuentes, S. M. (2012). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología Organizacional). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- García, M y Matus, J. (2002). *Estadística descriptiva e Inferencial I*. México: Colegio de Bachilleres.
- González García, M. J. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga: Innovación y Calificación.
- González, M. (2006). *Habilidades Directivas*. España: Innova.
- Henric-Coll, M. (2003). *Gestión del conocimiento y equipos de trabajo*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/gestion-conocimiento-equipos-trabajo/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Hooghiemstra, T. (1996). *Gestión integrada de los recursos humanos*. Bilbao: Deusto.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Caracas: Fundación Sypal.
- Ignacio, E. C. y Paico, A. M. (2012). *Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Únicas Lambayeque, Chiclayo 2012*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciadas en Administración). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.
- Katzenbach, J. (2000). *El trabajo en equipo: ventajas y desventajas*. España: Ediciones Granica S.A.
- Levitsky, S. (2012). *Una paradoja peruana*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Malhotra, M. (2008). *Investigación de mercados. 5ª Ed.* México: Pearson Educación.
- Méndez, R. (2011). Material de motivación para el curso de Administración de Proyecto II. Costa Rica.
- Municipalidad Provincial de Chiclayo (2016). *Reglamento de Organización y funciones - ROF*. Recuperado de http://www.munichiclayo.gob.pe/index.php?tipo=doc&docT=Reglamento%20de%20Organizaci%C3%B3n%20Funciones%20ROF%20-%202016&docR=Documentos/7d386b_Reglamento%20de%20Organizaci%C3%B3n%20Funciones%20ROF%20-%202016.pdf

Nunnally, J. (1967). *Teoría psicométrica*. New York: Editorial Mc Graw Hill.

Oregon Progress Board (2004). *Developing Consistent Administrative Performance Measures for State Government*. Department of Administrative Services [Gráfico]. Recuperado de www.econ.state.or.us/opb

Organización para el Desarrollo Sostenible (2012). Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos de la Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque. Recuperado de <http://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/PIGARSChiclayo.pdf>

Ortiz, F. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación*. México: Limusa.

Oscoco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha - Andahuaylas - Apurímac, 2014*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.

Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel.

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología - Universidad Ricardo Palma*, 9(1), 27-34.

Pascual, J., Frías D. y García, F. (1996). *Manual de psicología experimental*. España: Ariel S.A.

- Pérez, J. y Merino, M. (2014). *Condiciones de trabajo*. Recuperado de <http://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Ejecutivo aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/2013/01/ejecutivo-aprueba-la-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Queipo, B. y Useche M. (2002). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de ciencias Sociales*, 8(3), 486-496.
- Rodríguez, A. (2015). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Recuperado de <https://prezi.com/yurvnlvndlhp/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo/>
- Rojas, E. (2012). *La Nueva Gestión Pública en América Latina*. Recuperado de https://www2.politicas.unam.mx/cae/?page_id=218
- Rubín, A. (2016). *Diversidad laboral en las organizaciones: Cómo trabajar mejor*. Recuperado de <http://www.lifeder.com/que-es-la-diversidad-y-como-ganar-con-ella/>
- Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración). Universidad Nacional de Trujillo. Huamachuco, Perú.
- Salvador, Y. (2009). *Factores que afectan la satisfacción laboral de los empleados*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/factores-que-afectan-la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados/>

Secretaría de la Gestión Pública (2012). *Cooperación Alemana al Desarrollo GIZ Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado - Documento de identificación de la problemática y mapeo de actores*. Recuperado de http://www.cunamas.gob.pe/wp-content/uploads/2015/02/Diagnostico_30-07-2012.pdf

Secretaría de la Gestión Pública (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Solís, A. (1991). *Metodología de la investigación jurídico social*. Lima: Princliness Eirl.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración 6ª Ed.* México: Prentice-hall.

Toro, F. (1999). *Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología ocupacional*. Medellín: Cincel Ltda.

Tovar, F. J. y Revilla, J. C. (2010). La supuesta neutralidad de la evaluación por competencias. *Revista Internacional de Organizaciones*, 5, 109-196.

Vásquez, I. (2017). *Que es la escala de Likert y como utilizarla*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de Satisfacción Laboral.



SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE GESTIÓN AMBIENTAL - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Finalidad: El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información que permita medir la percepción del personal respecto a un grupo de indicadores relacionados con la satisfacción laboral. Las respuestas emitidas en el cuestionario, serán confidenciales y no afectarán de modo alguno su relación laboral.

Instrucciones: Para cada una de las siguientes declaraciones, dibuje un aspa (X) dentro del recuadro. Considere sus respuestas en el contexto de su puesto actual y por favor expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:

Totalmente de acuerdo = TA; Acuerdo = A; Indeciso = I; Desacuerdo = D; Totalmente en desacuerdo = TD.

INDICADORES		TA	A	I	D	TD
01	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.					
02	Carece de recursos para realizar adecuadamente su trabajo.					
03	Su puesto de trabajo le permite desarrollarse adecuadamente.					
04	Usted tiene conocimiento de las funciones que realiza en su puesto.					
05	La información que le proporcionan mejora la ejecución de sus funciones.					
06	Las relaciones personales con sus compañeros son cordiales.					
07	Existe una comunicación fluida entre sus compañeros de trabajo.					
08	La comunicación con su jefe se da de forma directa.					
09	La relación con su superior es amable.					
10	Se recompensa el esfuerzo que realiza en su trabajo.					
11	La institución le otorga reconocimiento por el desempeño de sus actividades.					
12	Las prestaciones que percibe cumplen con sus expectativas.					
13	Es insuficiente el incentivo que percibe para aumentar su desempeño laboral.					
14	La remuneración económica en la institución es baja en comparación con otras.					
15	Carece de autonomía para realizar su trabajo.					

Recuerde: Marque todas y cada una de las respuestas de los cuestionarios. Gracias.

Anexo 2: Cuestionario de Desempeño Laboral.



SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE GESTIÓN AMBIENTAL - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Finalidad: El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información que permita medir la percepción del personal respecto a un grupo de indicadores relacionados con el desempeño laboral. Las respuestas emitidas en el cuestionario, serán confidenciales y no afectarán de modo alguno su relación laboral.

Instrucciones: Para cada una de las siguientes declaraciones, dibuje un aspa (X) dentro del recuadro. Considere sus respuestas en el contexto de su puesto actual y por favor expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:

Totalmente de acuerdo = TA; Acuerdo = A; Indeciso = I; Desacuerdo = D; Totalmente en desacuerdo = TD.

INDICADORES		TA	A	I	D	TD
01	Los conocimientos que posee le han permitido realizar su trabajo correctamente.					
02	Las tareas encomendadas en la institución le ayudan a desarrollar sus habilidades.					
03	Desconoce las tareas que debe realizar en la institución.					
04	En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos considera que su participación es la adecuada para el puesto del trabajo.					
05	Persiste en su trabajo hasta que alcanza los objetivos propuestos.					
06	Comete demasiados errores al realizar su trabajo en la institución.					
07	La actitud de sus compañeros hacia su trabajo es negativa.					
08	Su participación es inferior en relación a la de sus compañeros.					
09	El apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información es pésimo.					
10	Su jefe demuestra poco interés cuando usted le solicita apoyo.					
11	Es reconocido por su jefe el esfuerzo que realiza en la institución para alcanzar los objetivos.					
12	En su centro laboral su desempeño es evaluado frecuentemente.					
13	Usted frecuentemente incumple con las tareas establecidas por la institución.					
14	Con frecuencia busca capacitarse en actividades relacionadas a su labor.					
15	Usted alcanzó con éxito las metas que se ha propuesto en su trabajo.					

Recuerde: Marque todas y cada una de las respuestas de los cuestionarios. Gracias.

Anexo 3: Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF)

(Aprobado O.M. N° 008-2015-MPCH, del 27.04.15)

(Modificado O.M. N° 006 -2016-MPCH, del 11.03.16)

(*) ARTÍCULO 121º.- CENTRO DE GESTIÓN AMBIENTAL DE CHICLAYO (CEGACH):

El Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo (CEGACH), es un órgano público Desconcentrado de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, con personería jurídica de Derecho Público Interno; que se rige por su Reglamento de Organización y Funciones, así como lo pertinente en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y Ley N° 28611 - Ley General del Ambiente y modificatorias; encargada a la vez de dirigir y ejecutar las actividades relacionadas con los servicios públicos de recolección y erradicación de los residuos sólidos, mantenimiento y reparación del parque automotriz municipal y la conservación del medio ambiente, parques y jardines.

Para el cumplimiento de sus objetivos y metas la Gerencia, tiene a su cargo las siguientes dependencias:

1. Unidad de Servicios y Gestión de Residuos Sólidos.
2. Unidad de Servicios de Parques y Jardines.

(*) Artículo modificado con O.M. N° 006-2016-MPCH, del 11 de marzo del 2016.

(*) ARTÍCULO 122º. - FUNCIONES DE CENTRO DE GESTIÓN AMBIENTAL DE CHICLAYO:

1. Programar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar las acciones relacionadas con el control, supervisión y mejoramiento de la gestión de los residuos sólidos;

2. Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes y políticas locales en materia ambiental en concordancia con las políticas, normas y planes regionales.
3. Ejecutar y supervisar el plan integral de Gestión ambiental, de residuos sólidos entre otros planes de acción.
4. Impulsar e implementar el proyecto de mejoramiento y ampliación de gestión integral de los residuos sólidos municipal (Chiclayo Limpio).
5. Supervisar, coordinar y controlar las actividades del aseo urbano, tales como: recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos;
6. Informar a la Alta Dirección las acciones realizadas por el Centro de Gestión ambiental y la de sus unidades orgánicas que la componen
7. Coordinar con los Agentes Municipales, Comités y Directivas de las organizaciones de los pueblos jóvenes y otros asentamientos humanos, para la erradicación de desmonte y otros servicios de su competencia;
8. Efectuar coordinaciones para que el Parque Automotor y Pool de Maquinaria con que cuenta la Unidad de Servicios y Gestión de Residuos Sólidos y Unidad de Servicios de Parques y Jardines se encuentre en óptimas condiciones de trabajo;
9. Programar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar las acciones relacionadas con el mejoramiento de parques, jardines y áreas verdes de la ciudad.
10. Coordinar, dirigir y participar en la comisión ambiental municipal (CAM).
11. Proyectar campañas de sensibilización y concientización sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos y cuidado y conservación de parques y jardines.
12. Proponer indicadores de evaluación en cada una de las Unidades orgánicas a su cargo.
13. Establecer coordinación con el CGTCH a fin de mantener el control sobre los ingresos generados en su dependencia y lo recaudado.
14. Elaborar, Ejecutar y evaluar el Plan de Desarrollo Institucional, el Plan de Gestión de Residuos Sólidos entre otros.
15. Promover campañas de forestación en los Pueblos Jóvenes y Urbanizaciones coordinando con las asociaciones vecinales ejecución de los trabajos, cuidado y conservación de los plantones.
16. Planificar, organizar, coordinar y supervisar el mejoramiento del medio ambiente, la higiene y salubridad en viviendas y establecimientos comerciales o

industriales, centros educativos, de recreación y otros lugares de concentración pública.

17. Coordinar con la Gerencia Municipal para que la Sub Gerencia de Logística efective oportunamente el abastecimiento de los requerimientos, adquisición de repuestos, insumos, etc., necesarios

18. Formular, proponer y controlar el cumplimiento de las normas, lineamientos, directivas y programas que regulen u orienten al eficiente desarrollo de las funciones delegadas.

19. Disponer la elaboración de informes estadísticos respectivos de los servicios brindados, procesos y/o procedimientos atendidos mensualmente.

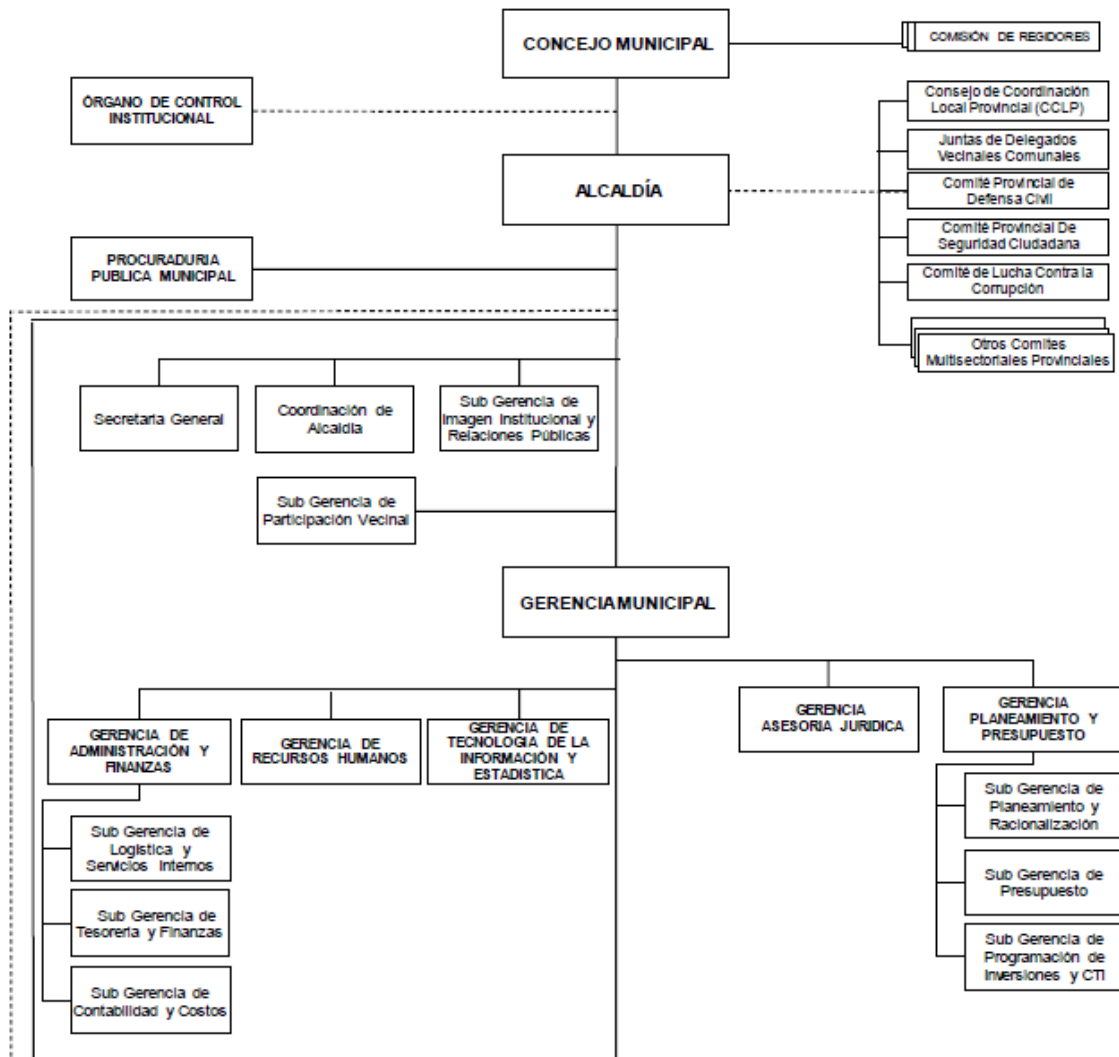
20. Cumplir y hacer cumplir estrictamente el Reglamento Interno de asistencia, permanencia y relaciones laborales, Reglamento interno de Seguridad y Salud en el trabajo, Código de Ética, manual de Organización y Funciones,

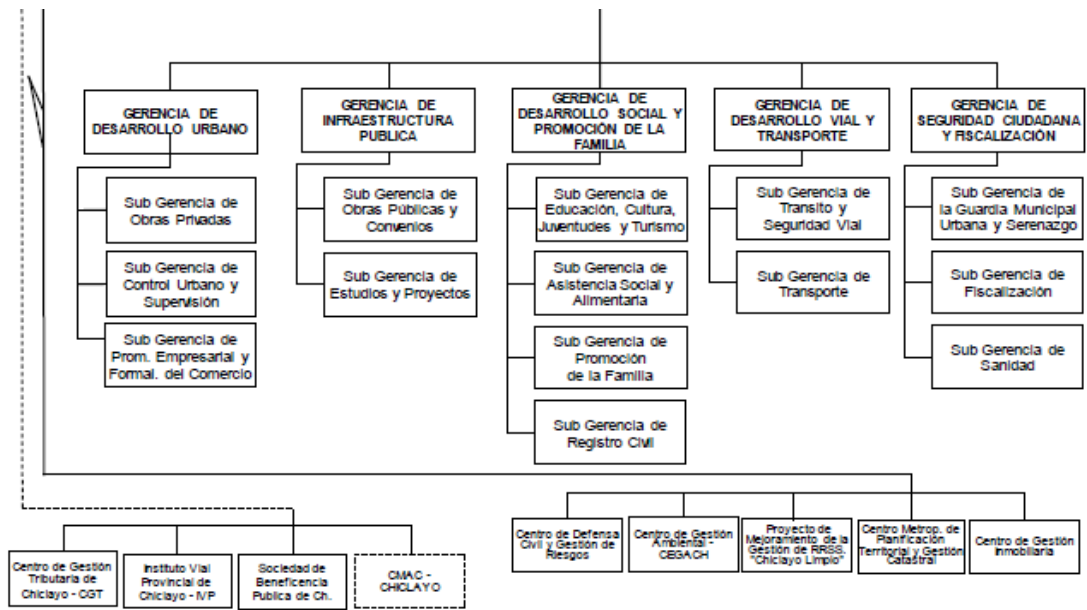
21. Implementar las normas o recomendaciones del Órgano de Control Interno, Contraloría General de la República, de las Sociedades Auditoras y otras relacionadas a la gestión ambiental.

22. Otras funciones de su competencia asignadas por la Alcaldía.”

Anexo 4: Organigrama de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2015.

**ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO 2015
 APROBADO O.M. N° 008-2015-MPCH (28.04.2015)
 MODIFICADO O.M. N° 006 -2016-MPCH**





Anexo 5: Constancia del Centro de Gestión Ambiental de Chiclayo.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
CENTRO DE GESTIÓN AMBIENTAL

El Jefe del Unidad de Servicios y Gestión de Residuos Sólidos de la **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO**, otorga la siguiente:

CONSTANCIA

Al Sr. CRISTHIAN RENAN ESCUDERO CAJAN, quien como maestrante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Maestría en Gestión Pública, elaboro el Informe de Investigación (Tesis) denominada "SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE GESTIÓN AMBIENTAL - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO".

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que considere conveniente.

Chiclayo, Octubre de 2016

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
Subgerencia de Gestión de Residuos Sólidos



Lic. Henry Chiclayo Vega
Jefe



Anexo 6: Matriz de Consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>Satisfacción y desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental - Municipalidad Provincial de Chiclayo.</p>	<p>¿Existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental - Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el grado de satisfacción laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. • Analizar el grado de satisfacción laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. • Identificar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. • Analizar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. • Establecer la relación que existe entre el grado de satisfacción y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. 	<p>Hi: Existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</p> <p>H0: No existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</p>	<p>V1: Satisfacción laboral.</p> <p>V2: Desempeño laboral.</p>	<p>Tipo de Estudio: Cuantitativo y correlacional.</p> <p>Diseño de Estudio: No experimental de tipo correlacional y transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD P --- V1 P --- V2 V1 --> R V2 --> R </pre> </div> <p>Donde: P = Población V1 = Satisfacción laboral V2 = Desempeño laboral R = Relación</p>