



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Satisfacción y Desempeño Laboral en la Gerencia de  
Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La  
Perla, Callao 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Br. Domitila Chaname Castillo**

**ASESOR:**

**Mg. MEJÍA GUERRERO, HANS**

**SECCIÓN:**

**Maestra en Gestión Pública**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**Lima – Perú  
2018**



## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CHANAME CASTILLO, DOMITILA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PERLA, CALLAO 2018**

Fecha: 25 de agosto de 2018

Hora: 11:00 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE: Dr. Enrique Gustavo García Talledo**

Firma: .....

**SECRETARIO: Mg. Eliana Pérez Ruibal Regalado**

Firma: .....

**VOCAL: Mg. Hans Mejía Guerrero**

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... **APROBADO POR MAYORÍA** .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
 .....  
 .....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... **REFORMULAR LOS ANTECEDENTES, LA JUSTIFICACIÓN** .....  
 ..... **LOS RESULTADOS Y LAS CONCLUSIONES** .....  
 ..... **COMPLETAR LOS ANEXOS** .....  
 ..... **REDACCIÓN APA** .....

**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

### **Dedicatoria**

A mis queridos hijos por ser mi razón de seguir Adelante y así llegar a una de mis metas.

## **Agradecimiento**

A mis familiares, en especial a mi hermana Emilia que siempre esta cuando la necesito y a los que creyeron en mí y me ayudaron a lograr uno de mis objetivos, a mis maestros que me dieron ánimo en el camino.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Domitila Chaname Castillo, egresado Del Programa de Maestria de Gestion Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo identificado con D.N.I. N° 25714369 con la tesis titulada: "SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PERLA, 2018"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencia para las fuentes consultadas. En conclusión, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicado, tampoco copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirá en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (informacion sin citar autores) auto plagió (presentar como nuevo algún trabajo de investigacion propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de informacion ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao. Agosto de 2018.

Domitila Chaname Castillo

DNI. N° 25714369

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes alcanzó la tesis denominada Satisfacción y Desempeño Laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla – Callao 2018. Que se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla 2018, Se realiza esta presentación para cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Esta investigación corresponde al tipo descriptivo cuantitativo, con diseño correlacional de nivel transversal y de corte administrativo en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla 2018, la muestra está conformada por los empleados y funcionarios de la gerencia de desarrollo social del distrito.

La presente investigación alcanzará las expectativas para su aprobación y posterior sustentación.

La Autora.

## Índice General

	Pag.
Página del Dictamen .....	II
Dedicatoria .....	III
Agradecimiento .....	IV
Declaración de Autenticidad.....	V
Presentación .....	VI
Índice General .....	VII
Índice de Tablas .....	IX
Índice de Figuras .....	X
Resumen .....	XI
Abstract .....	XII
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes.....	2
1.1.1 Internacional .....	2
1.1.2 Nacional.....	4
1.2 Fundamentación Científica, técnica o humanística.....	8
1.2.1 Primera Variable: Satisfacción.....	8
1.2.2 Segunda variable: Desempeño Laboral. ....	21
1.3 Justificación .....	25
1.4 Realidad Problemática.....	26
1.5 Problema .....	28
1.5.1 Problema General .....	28
1.5.2 Problemas específicos .....	28
1.6 Hipótesis .....	28
1.6.1 Hipótesis General.....	28
1.6.2 Hipótesis Específicas .....	28
1.7 Objetivos.....	29
1.7.1 Objetivo General .....	29
1.7.2 Objetivos Específicos .....	29



<b>II. Marco Metodológico .....</b>	<b>30</b>
2.1 Variables .....	31
2.2 Operación de variables .....	31
2.3 Metodología .....	36
2.4 Tipo de Estudio .....	36
2.5 Diseño de Estudio.....	36
2.6 Población, muestra .....	37
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	39
2.7.1 Técnicas de recolección de datos .....	39
2.7.2 Instrumentos de recolección de datos .....	40
2.8. Método de Análisis de datos.....	43
2.9 Aspectos éticos .....	44
<b>III. Resultados.....</b>	<b>45</b>
3.1 Análisis descriptivo .....	45
Presentación,, análisis o interpretación de datos	
3.2 Prueba de Hipótesis .....	56
<b>IV. Discusión.....</b>	<b>60</b>
<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>64</b>
<b>VI. Recomendaciones .....</b>	<b>66</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>68</b>
<b>VIII. Anexos .....</b>	<b>71</b>
Anexo 1: Instrumentos	
Anexo 2: Validación de Instrumentos	
Anexo 3: Matriz de consistencia	
Anexo 4: Escala de Likert	
Anexo 5: Matriz de Datos	

## Índice de Tablas

Tabla 1:	Operacionalización de Satisfacción.....	32
Tabla 2:	Operacionalización del Desempeño Laboral .....	34
Tabla 3:	Distribución de la población según la modalidad del contrato por el cual se encuentra acogidos.....	38
Tabla 4:	Distribución de la Muestra.....	38
Tabla 5:	Validación del instrumento de Satisfacción Laboral .....	38
Tabla 6:	Validación del instrumento de Desempeño Laboral .....	38
Tabla 7:	Tabla de Confiabilidad - Alfa de Crombach .....	38
Tabla 8:	Distribución de datos de a variable Satisfacción .....	46
Tabla 9:	Distribución de datos de la dimensión Condiciones Laborales.....	47
Tabla 10:	Distribución de datos de la dimensión Beneficios Laborales.....	48
Tabla 11:	Distribución de datos de la dimensión Políticas Administrativa .....	49
Tabla 12:	Distribución de datos de la dimensión: Políticas Administrativa .....	50
Tabla 13:	Distribución de datos de la dimensión Desarrollo Personal.....	51
Tabla 14:	Distribución de datos de la dimensión Desarrollo de Tareas.....	52
Tabla 15:	Distribución de datos de la dimensión Talento Humano.....	53
Tabla 16:	Distribución de datos de la dimensión Factores Internos .....	54
Tabla 17:	Distribución de datos de la dimensión Evaluaciones.....	55
Tabla 18:	Correlación de Spearman entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral .....	56
Tabla 19:	Relación entre la variable Satisfacción Laboral y la dimensión del Talento Humano .....	57
Tabla 20:	Satisfacción Laboral y Factores internos.....	58
Tabla 21:	Relación entre la variable de Satisfacción Laboral y la dimensión de las evaluaciones.....	59

## Índice de Figuras

Figura 1: Puntaje de Satisfacción.....	47
Figura 2: Condiciones Laborales.....	47
Figura 3: Beneficios Laborales .....	48
Figura 4: Políticas Administrativas.....	49
Figura 5: Relaciones Sociales .....	50
Figura 6: Desarrollo Personal.....	51
Figura 7: Desarrollo de Tareas.....	52
Figura 8: Talento Humano.....	53
Figura 9: Factores Internos .....	54
Figura 10: Evaluaciones.....	55

## Resumen

La presente investigación se realizó en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018 teniendo como objetivo general de *“determinar la relación que existe entre la Satisfacción y El Desempeño Laboral”*

El método que se utilizó es de tipo básico, con diseño experimental de nivel correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 136 servidores públicos de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla-Callao para la recolección de datos se utilizó como instrumento la encuesta con aplicación de Escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de correlación se usó la prueba de Rho Spearman a un nivel de confianza del 95%.

Los resultados arrojan que los servidores públicos de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla Callao, perciben un 81.62% siendo su respuesta de manera regular con respecto a la Satisfacción, el 8.82% respondieron bien, y el 9.56% se mostraron deficientes es decir que los servidores públicos perciben que la satisfacción laboral es la más significativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla.

En cuanto al Desempeño Laboral a través de los resultados obtenidos se observa que el 47.06%% de los trabajadores respondieron excelente, el 33.09% bien el 19.85% regular

Situación que, si bien no afecta a la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, pero tienen el reto de mejorar el Desempeño Laboral.

Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, al obtener un coeficiente de correlación de Pearson como : A mejor Satisfacción Laboral entonces mayor Desempeño Laboral.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral - Desempeño Laboral.

## Abstract

The present investigation was carried out in the social development management of the District Municipality of La Perla, 2018 with the general objective of "determining the relationship that exists between Satisfaction and Labor Performance"

The method that was used is of a basic type, with an experimental design of a cross-sectional correlational level. 136 public servants of the social development management of the District Municipality of La Perla-Callao constituted the sample. For the collection of data, the survey with the application of the Likert Scale was used as an instrument. Descriptive statistics were used and for the correlation test, the Rho Sperman test was used at a confidence level of 95%.

The results show that the public servants of the Social Development Management of the District Municipality of La Perla Callao, perceive 81.62% being their response on a regular basis with respect to Satisfaction, 8.82% responded well, and 9.56% were shown deficient is to say that public servants perceive that job satisfaction is the most significant in the Social Development Management of the District Municipality of La Perla.

Regarding Labor Performance through the results obtained, it is observed that 47.06 %% of workers responded excellent, 33.09% or 19.85% regular Situation that, although it does not affect the Social Development Management of the District Municipality of La Perla, but have the challenge of improving the Labor Performance.

The results show that there is a significant relationship between Labor Satisfaction and Labor Performance of the Social Development Management of the District Municipality of La Perla, by obtaining a Pearson correlation coefficient such as: A Better Labor Satisfaction then Higher Labor Performance.

Key words: Labor Satisfaction - Labor Performance.

## I. Introducción

## **1.1 Antecedentes**

La investigación se realiza en esta Gerencia de Desarrollo Social porque es un área de proyección a la comunidad siendo los vecinos usuarios de los servicios directos que brindan la Municipalidad Distrital de la Perla por medio del contacto directo con los mismos.

La investigación se hace con la finalidad de determinar como la calidad del servicio influye en la satisfacción de todos para que de esta manera se puedan dar las recomendaciones adecuadas logrando mejorar la Satisfacción del servicio que anhelan quedando cada vez sus involucrados satisfechos con la gestión de la comuna a través de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla 2018.

### **Antecedentes**

#### **1.1.1 Internacionales**

Valencia (2014) en la tesis titulada "*Influencia de la Satisfacción Laboral en el desempeño del Personal de los laboratorios Ecu-America*" presentada para optar el grado académico de Magister en la *Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador*, propone como objetivo alternativa de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, fomentando un ambiente laboral agradable y motivador para sus empleados, de esta manera incrementar su desempeño laboral.

La investigación efectuada es de carácter descriptiva.

a) La población en estudio estuvo conformada en su totalidad por noventa y seis (96) empleados, a los que se le administro una encuesta de escala de valorativa tipo Likert de cuarenta y un (41) ítems, esta determino tener una visión clara y precisa de las percepciones y sentimientos asociados a las diferentes condiciones a determinar el ambiente laboral de la empresa y que inciden en el desempeño de los empleados. La interpretación de los resultados se basó en el estudio de (9) dimensiones la cuales se enfocaron a la naturaleza del trabajo, respeto y consideración hacia los empleados, los beneficios sociales y la evaluación de las condiciones para el desempeño de los empleados, darán a conocer la situación actual en la que se ha de fortalecer

aquellos factores que presenten diferencias y reforzar lo que han contribuido al buen desenvolvimiento de la empresa para ejercer un cambio proyectado que maximice la eficiencia y eficacia del personal de la empresa.

### **Artículo Original**

Análisis de la satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, de Chiang Vega, María Margarita, San Martín Neyra Nadia Yaqueline.

1.- Academia de recursos humanos de la Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío Bío.

2.- Ex - Alumna del Magister en Dirección de Empresas de la Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío Bío.

Dentro del área de recursos humanos para una institución pública es necesario medir las variables de desempeño y satisfacción laboral.

**Objetivo:** Medir como el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios.

**Materiales y Métodos:** Se realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional.

La información se obtuvo de 259 funcionarios de la Municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal anónimo y voluntario.

Resultados: La fiabilidad de las escalas varía desde meritorias 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 alta". Mientras que los valores de Satisfacción Laboral, se atribuyen en 10 escalas, situando a los encuestados en un nivel de "Laboralmente Satisfechos" tanto para la muestra femenina como masculina.

Conclusiones:

El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se descartan las correlaciones positivas estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.



Palabras claves: Desempeño Laboral, Satisfacción Laboral Municipalidad de Talcahuano, Funcionarios Públicos.

Alternativas Psicología, Satisfacción Laboral Generica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla” de Solana Salesi 23, Alicia Omar 24, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).

Análisis de la satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Pontificia Universidad Católica Argentina- Universidad Nacional de Rosario Argentina.

El propósito del presente estudio fue adaptar y validar la escala de Satisfacción Laboral Genérica de Mac Donal y Mac INTIRE para empleo con trabajadores argentinos.

El instrumento que mide la satisfacción laboral independientemente del tipo de actividad del empleado, fue administrado a una muestra de 328 trabajadores de diferentes empresas. Análisis factoriales confirmaron la estructura unidimensional de la escala. La validez convergente del instrumento fue explorada mediante correlaciones entre los puntajes de satisfacción laboral y otras medidas organizacionalmente relevantes, tales como compromiso, confianza y cinismo organizacional. La confiabilidad de la escala fue estimada a través del método de consistencia interna y alcanzo niveles satisfactorios la escala adoptada posee confiabilidad y validez, lo que hace apropiada para ser usada con población hispanoparlante.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, adultos, propiedades psicométricas

### **Antecedentes Nacionales**

Universidad Nacional Herminio Valdizan (2017) La Bachiller Nolasco Bravo, Luz Mery presento su tesis en *el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco*, presentada para optar el grado académico Magister en la Universidad Nacional Herminio Valdizan propone como objetivo determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio Qali Warma Huánuco 2017.

El método aplicativo tuvo como finalidad de profundizar el análisis

interpretación de los resultados donde se utilizó el diseño no experimental-transaccional correlacional, de nivel, descriptivo-correlacional, de tipo descriptivo-explicativo, se trabajó con una muestra de 230 trabajadores de los comités de alimentación escolar en el distrito de Huánuco, seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencional, a quienes se les ha practicado un cuestionario. Para estimar los estadígrafos se usó la estadística descriptiva e inferencial y para la contratación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones.

El investigador concluyo que con un resultado de 0.044, encontrándose entre 0.00 y 0.19 en la escala Rho de Spearman.

El investigador concluyo que la "Calidad de Servicio no depende del desempeño laboral" Huánuco 2017.

Universidad Nacional Herminio Valdizan (2017) El Bachiller Perea Pasquel, Manuel Lizardo, presento su tesis "*Motivación Laboral Y Desempeño Laboral en trabajadores de inversiones la selva S.A. Moyobamba 2016*" presentada para optar el grado académico de Magister Universidad Nacional Herminio Valdizan propone como objetivo Determinar cómo se relaciona *la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de inversiones la Selva S.A. Moyobamba el año 2016*.

El método aplicativo se basó en un estudio de investigación Descriptivo-Correlacional, de corte transversal.

**La muestra:** No probabilística que se tomó por conveniencia de 30 trabajadores.

**Recolección de datos:** Se utilizó 02 cuestionarios: Variable independiente: La Motivación Laboral con sus variables intervinientes y para el desempeño laboral del estudio de Silvia María por juicios de expertos en el tema Fuentes Navarro. Fueron sometidos al análisis de Crombach de confiabilidad 0.987. Después de pasar por juicios de expertos en el tema.

**Los resultados:** Entre la Motivación Laboral y desempeño laboral, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.912, y para sus variables intervinientes: Liderazgo, Equidad y la justicia, recompensas laborales,

conocimiento de la filosofía de gestión, conocimientos de los contenidos de trabajo, las políticas de contenido de trabajo con valores de 0.855; 0.903, 0.853, Respectivamente.

**El investigador concluyo:** Cuando hay mayor motivación laboral mayores son sus desempeños a laborales de los trabajadores de inversiones la Selva S.A.

Universidad Cesar Vallejo (2016) El Bachiller Tamani Salazar Juan Celso, presento su tesis "La satisfacción Laboral del Personal Aeronáutico de Corpac Callao en el año 2015" presentada para optar el grado académico de Magister en la Universidad Cesar Vallejo.

Propone como objetivo principal identificar la satisfacción laboral del personal aeronáutico, así como determinar su asociación con la edad, sexo, el estado civil, el cargo desempeñado y el tiempo de servicio.

Se desarrolló una descripción básica de nivel descriptivo y correlacional, empleando un diseño no experimental, transeccional, con una muestra de 186 trabajadores de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac S.A.). Para medir la variable de estudio se empleó como instrumento el cuestionario, el cual fue debidamente validado y aplicado a los trabajadores de la muestra. Debido a que la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, se empleó como método de investigación el hipotético deductivo. Para determinar la asociación de la variable con las características personales se empleó la prueba no paramétrica chi-cuadrado para la contratación de las hipótesis.

Se llegó a concluir que el 62.4% del personal aeronáutico mostro una satisfacción media, el 4.8%, satisfacción baja y el 32%, una satisfacción laboral alta. La aplicación de la prueba chi-cuadrado mostro que las características de edad y tiempo de servicio poseían valores menores al nivel de satisfacción, mientras que con el sexo, el estado civil y el cargo desempeñado no logra resultados estadísticos significativos.

Palabras claves: Satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca, características personales.

Universidad Cesar Vallejo (2017) en la tesis presentada por el Bachiller Ríos Ríos, Rene, "Nivel de motivación y su relación con su satisfacción laboral en los

trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015” presentada para lograr el grado académico de Magister en la Universidad Cesar Vallejo, propone como objetivo demostrar la hipótesis que existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Lamas en el año 2015.

Para lo cual se elaboró como instrumento un formulario tipo cuestionario, con una escala Likert adaptado de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham con la finalidad de valorar la motivación y en el caso de la segunda variable se aplicó un cuestionario de tipo Likert modificado que valora la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad; con la información recabada en el trabajo de campo, se ha seguido el método cuantitativo con procedimientos estadísticos para obtener la información procesada y presentada en tablas de frecuencias y gráficos; con lo cual se obtuvo como resultados que el nivel de motivación de los trabajadores es predominantemente alto entre los trabajadores que laboran en la sede central municipal.

A partir de estos resultados se evaluó la correlación entre variables, con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, llegando a la conclusión central que existe relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Palabras Clave: Motivación, Motivación Laboral, satisfacción Laboral, conducta laboral.

Universidad Cesar Vallejo (2017) el Bachiller Navarro Albuquerque, Edwin presento su tesis “Motivación y desempeño Laboral de los serenos de la municipalidad de Ventanilla” para optar el grado académico de Magister en la Universidad Cesar Vallejo.

Propone como finalidad determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los serenos de la municipalidad de Ventanilla, 2016, se realizó con la finalidad de saber que tanto influye la motivación en el desempeño de los colaboradores de Serenazgo, así poder tomar las medidas correspondientes de mejora los incentivos a nuestro colaboradores.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo de investigación

básica, diseño descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal, se trabajó con una población finita, realizándose encuestas a 104 colaboradores, siendo una muestra estratificada aplicándose dos instrumentos unos de motivación y el otro de desempeño laboral, los cuales fueron validados por criterios de jueces.

La principal conclusión de la investigación indica que existe una relación directa ( $r=,390$ ) ( $p\text{-valor}=,0.01$ ) y significativa entre las variables motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad de Ventanilla, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe relación entre las variables motivación y desempeño laboral.

## **1.2 Fundamentación Científica**

### **1.2.1 Primera Variable Satisfacción**

#### **1.2.1.2 Definición de Satisfacción**

En los últimos 15 años. La economía peruana creció instantemente debido a factores internacionales tales como el aumento del precio de las materias prima, entre otros motivos. En el rol para el fortalecimiento del crecimiento de la economía es importante tener en cuenta el rol que juegan las instituciones del estado. Como señala del estado la Constitución Política del Perú (1993). Artículos 58-63), el estado es sus tres niveles (Central, Regional y Local) cumple con la área de facilitar e incentivar las actividades del sector privado. En ese sentido los municipios juegan un rol fundamental en aquella área.

Por este sentido existe una necesidad de investigar y ver las dimensiones de satisfacción de los trabajadores en los municipios. Para hallar la definición de satisfacción es necesario buscar una serie de conceptos y enfoque de otros autores e investigadores para poder tener una idea clara y más amplia sobre el tema. A partir de la revisión bibliográfica se identificaron las siguientes definiciones:

En cuanto a la actitud de los trabajadores, Beer (1964), definió a la satisfacción laboral como “una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros

objetos psicológicos del contexto de trabajo (Citado por Chiang y Ojeda 2011, p.155).Por otro lado, p.21)

En cuanto a su construcción social y carácter general, Griffin y Baterman (1986, p.52) definió a la Satisfacción Laboral como “Un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, La supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de organización.

En cuanto a la comprensión de la organización y e comportamiento organizacional Robbins (200, p.32) definió a la satisfacción laboral como: “La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la Psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer las referencias a algunos conceptos como la satisfacción laboral y las actitudes”.

Blue (1976) La satisfacción es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general. (Chiang y Nuñez, p.42, 2010). Esta definición aporoto que las personas tienen la predisposición al cambio relevando sus actos ante su entorno laboral. Concuerta con el resto de definiciones en que existen factores externos que influyen en la satisfacción laboral.

Para Salanick & Pfeffer (1977) la satisfacción “es una actitud generalizada ante el trabajo” (Chiang y Nuñez, 2011.p.42) Esta definición contribuye que cada individuo frente a una situación laboral debe conllevar a cambios beneficiosos que caracteriza a la sociedad.

Esta definición tiene similitudes en variables con la de Blum y Naylor (1988) tocan indicadores encuanto a compañía y relaciones sociales en el centro laboral. Ellos definieron a la satisfacción laboral como “el resultado de varias actitudes que tienen un trabajador hacia su empleo y los factores concretos (compañía, supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, etc.) que determinan la conducta de la satisfacción o insatisfaccion del empleado” (Citado por Cazana 2015, p.43)

Para Fernández (1999, p.57) la satisfacción laboral es “la actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones las cuales se realizan el trabajo”. Además, Fernández señala tiene factores que inciden en la satisfacción laboral “Retribución económica, condiciones físicas del entorno del trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los supervisores, reconociendo por parte de los demás la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo” En este aspecto, ya se proponen variables como el salario, las condiciones físicas del entorno del trabajo, seguridad y otros aspectos que son tomados en cuenta por el trabajador para percibir cuál es su nivel de satisfacción laboral.

En cuanto a aspectos afectivos y cognitivos de la personalidad, Brief y Wess (1998-2001), definieron que la Satisfacción Laboral con un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. Es decir, que es “una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamientos). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral (Citado por Chiang y otros 2011,p.156).

Sonia Palma (2009, p.3) explica que en la satisfacción entran mayores elementos a jugar tales como el desarrollo personal. Ella definió a la satisfacción laboral como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como probabilidades de desarrollo personal, Beneficios laborales y remunerativos que recibe políticas administrativa, relaciones con otros miembros de la Organización y Relaciones con la autoridad, condiciones física y materiales que faciliten sus tareas y desempeño de tareas.

A partir de las definiciones arriba descritos la autora de la presente investigación, definió a la satisfacción laboral como el resultado de una actitud general al trabajo de manera positiva considerando emociones que motivan en el entorno laboral para su desarrollo personal teniendo en cuenta los factores vistos. En ese sentido, se propone las siguientes dimensiones para evaluar la

satisfacción laboral tales como el desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales y el desempeño las tareas.

VARIABLES	DIMENSIONES
Satisfacción	Condición física y/o materiales
	Beneficios Laborales y remunerativos
	Políticas administrativas
	Relaciones Sociales
	Desarrollo Personal
	Desarrollo de tareas
	Relacion con la autoridad

### 1.2.1.2 Evolución de la conceptualización de satisfacción laboral

En la actualidad no existe un consenso claro y unánime de lo que significa la satisfacción laboral. Para la realización de cada investigación, cada autor elabora un propio concepto de satisfacción laboral para poder trabajar mejor con sus variables propuestas y también respecto a los casos donde se van a implementar.

En ese sentido, el concepto de satisfacción laboral ha tenido una evolución desde que se propuso en la década del 60 del siglo pasado. El constructo satisfacción laboral se originó con la investigación de Beer (Citado por Chiang y Ojeda, 2011,p.58) definiendo que la satisfacción laboral “es una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetivos psicológicos en los diferentes aspectos en que se desenvuelve el trabajador.

Schneider y Sayder (1975) explicaron que la satisfacción laboral “es una actitud generalizado ante el trabajo” (Chiang y Nuñez, 2011, p.42). El ejecutor concurre que existe una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimiento o respuestas afectivas.



Para Harpaz (1983), las personas que trabajan “usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que se puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral”. Chiang y Nuñez). El autor aporoto que las personas frecuentemente desarrollan actitudes para lograr un especio importante asi tener una estabilidad laboral. Igualmente, Griffin y Bateman (1986) definieron a la satisfacción laboral como “un estructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión. Los beneficios, las oportunidades de promoción, las conductas de trabajo, los compañeros y las prácticas de organización (Chiang y Nuñez 2011, p.44). El autor contribuyo con el transcurrir de los años los conceptos de satisfacción tienen un mismo interés, tanto como para el individuo como los favorecidos y de la manera conjunta laborar organizadamente hacia las metas trazadas.

Garmendia y Parra Luna (1993.p.17) La satisfacción esta en funcion de que las necesidades sean cubiertas, de remuneraciones, afiliación, logro y autorrealización. “alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tareas”. Esta definición aporoto el desarrollo de satisfacción de cada ser humano se basa en la labor que se realiza dia a dia cumpliendo co9n las necesidades y expectativas trazado con beneficio del usuario.

### **1.2.1.3 Características y evidencias de la Satisfacción**

Según Chiang y Ojeda (2001) ellos indican que la actitud de los trabajadores define la satisfacción laboral como una actitud de aspectos concretos de trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros aspectos psicológicos del contexto del trabajo por otro lado definen la satisfacción laboral como una actitud general resultante de muchas actitudes especificas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.

A partir de estos conceptos líneas arriba la satisfacción Laboral define a un trabajador, reflejado en una actitud positiva y exitosa frente a la organización y ante sus compañeros.

Por lo que Griffin y Baternan (1986) define a la satisfacción laboral como un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción las conexiones de trabajo los compañeros y las prácticas de organización.

El ideal de una organización es contar con personas alineadas con sus objetivos que se desempeñan al máximo su potencial y capacidad. Esperando la oportunidad de cumplir funciones y ser remunerados según criterios de desempeño

Así lo dirá Robbins (2000) quien define la satisfacción laboral como la comprensión del comportamiento del individuo en la organización la cual empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello se debe hacer referencia algunos conceptos como la satisfacción laboral y las actitudes.

La satisfacción laboral tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del personal que rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que lo conllevan en la productividad.

En tal sentido Chiang Nuñez (2010) afirma que la satisfacción es el resultado de las variadas actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.

Las personas que tengan la predisposición al cambio revelan sus actos ante su entorno laboral que concuerda con el resto de definiciones en que existe en factores externos que influye en la satisfacción laboral.

Tales así que para Fernández M. (1999) la satisfacción laboral es la actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones las cuales se realizan el trabajo señala siete factores que inciden en la satisfacción laboral como retribución económica, condiciones físicas del entorno laboral, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los supervisores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

En ese aspecto se proponen variables como el salario y otros aspectos que son tomados en cuenta por el trabajador para percibir cuál es su nivel de satisfacción laboral

Lo remarcará Sonia Palma (2009) explica que la satisfacción entran mayores elementos a juzgar tales como el desarrollo personal que define a la satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo como posibilidades a su desarrollo personal beneficios laborales y remunerativos que reciben políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relación con la autoridad condiciones físicas y materiales que faciliten su tareas y el desempeño de sus tareas.

Cabe definir como la satisfacción laboral como el resultado de una actitud general al trabajo de manera positiva considerando emociones que motivan en el entorno laboral y personal como resultado de una actitud al trabajo de manera positiva.

Además hay que indicar que Blum y Naylor (1968) tocan indicadores en cuanto a compañía, relaciones sociales en el centro laboral definiendo a la satisfacción laboral como el resultado de las siguientes actitudes que tienen un trabajador hacia su empleo y sus factores concretos como la compañía, el supervisor, los compañeros de trabajo salarios, ascensos que determinan la conducta de las satisfacción o insatisfacción del empleado.

#### **1.2.1.4 Evidencias de la Satisfacción Laboral**

Hay que mencionar que para Schneider y Sayder (1975) Explicaron que la satisfacción laboral es una actitud generalizada ante el trabajo,

El ejecutor concurre que existe una serie de definiciones que hace referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas.

Por eso para Harpaz (1983) las personas que trabaja usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puedan ser descrito por el término general de satisfacción laboral.

Las personas frecuentemente desarrollan actitudes para lograr un espacio importante y así tener una estabilidad laboral.

#### **1.2.1.5 Perfiles y responsabilidades del Buen desempeño Laboral**

##### **Perfiles y responsabilidades del Empleado Público.**

Debemos empezar diciendo lo que Araujo y Guerra (2007) describen del Desempeño Laboral en relación al grado en que gerente, coordinadores o trabajadores de una organización logran sus funciones tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado en base a los resultados alcanzados.

Por eso para Chiavenato (2011) el Desempeño Laboral es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Cabe mencionar que un buen líder o funcionario de equipo destaca y explica el objetivo y enfoque de su equipo reforzando el compromiso, confianza, combinación y el nivel de aptitud en ellos.

Según lo afirma Rodríguez 2009 valora los objetivos y los deseos personales que tienen las otras personas y que la interiorizan como motor para aumentar su desempeño las cual se relaciona con la misión, visión, objetivos y estrategia que tienen que estar alineados con los objetivos personales .

Todo individuo tiene el deseo de superación profesional por ello tiene claro que cumpliendo sus objetivos tendrán un reconocimiento por parte de la institución a través de capacitaciones que ayuden a fortalecer sus conocimientos.

Esta afirmación va con lo que dice Monteza (2017) expresando que el sentimiento laboral hace referencia a la conducta que se puede observar desde el comportamiento real de los trabajadores a través de una orientación cognitiva, operacional y relación que se desarrolla en el transcurso de ofrecer un bien tangible o intangible que a su vez interviene significativamente en los componentes climáticos y financieros de las organizaciones.

Toda Institución tiene que ofrecer un ambiente agradable para la comodidad del personal y así puedan realizarse actividades cotidianas programadas dentro de las oficinas y así poder satisfacer al empleado y a los usuarios.

Cabe especificar según Robbins (2004) que el Desempeño Laboral que realiza el trabajador que la empresa cumpla sus objetivos, y la satisfacción laboral son las acciones que realiza la empresa para que el trabajador cubra sus necesidades físicas, psicológicas y emocionales vinculadas a sus tareas laborales.

La persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas en el desempeño de su puesto.

Podemos afirmar como Chiavenato (2011) que la evaluación del Desempeño es la percepción de los distintos métodos o de la forma que un trabajador se desempeña en su puesto de trabajo y su potencial de desarrollo asimismo la evaluación del desempeño se realiza para atribuir, el valor, excelencia y cualidades de la persona, revelando que las evaluaciones permiten al supervisor evaluar y asesorar a sus trabajadores comentando al desarrollo y progreso a primera instancia hacia juicios sobre la labor del trabajador de la empresa.

El desempeño Laboral brinda a una entidad la información e instrumentos necesarios para saber el grado de productividad de los trabajadores que permitirá conocer en qué campo hay mejor desempeño laboral.

#### **1.2.1.6 El buen Desempeño Administrativo Laboral.**

Conviene señalar según Llanos y Tapia (2017) los beneficios del Desempeño Laboral la misma que se recibe a través de la información para tomar medidas y optimizar la producción de la organización, beneficio para las personas conociendo reglas aspectos y desempeños de los compañeros de trabajo y el panorama visto por el líder que sabe lo que la empresa necesita identificando los niveles altos y bajos de productividad.

En tal sentido Davis y Newstrom (2012) considera que los estudios del Desempeño se encuentran principalmente concentrado en las partes más importantes de la organización ya que las actividades y actitudes relacionadas con el trabajo predispone a que el trabajador se comporte de cierta manera.

Lo va indicar Chiang y Nuñez (2010) en el estudio de la responsabilidad laboral y marcada dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo adjunto con el compromiso organizacional y la implicación laboral, estas actitudes pueden ser referidas hacia el trabajo en general o facetas específicas.

De igual forma Robbins (2004) indica que la actitud general del individuo hacia su trabajo genera la gran satisfacción con el trabajo teniendo actitudes positivas frente a las que insatisfacen para no alargar actitudes negativas por ello encontramos que se retroalimentan en el desempeño a través de un puesto conduciendo la mejora en la productividad o exigencia de movilidad para satisfacer los niveles de exigencia personal.

Este preámbulo se va a encontrar en la Constitución política del Perú (1993) donde toda persona tiene derecho a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar y concebido a sujeto de derecho todo cuanto favorece la igualdad de la ley, nadie puede ser

discriminado por ningún motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión opinión condición económica y de cualquier índole.

Por ello lo va a remarcar la Ley Marco del Empleado público N° 28175 quien entra en vigencia a partir de 01 de Enero del 2005 donde se establece los lineamientos generales para promover, consolidar mantener una administración pública y moderna jerarquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada basada en el respecto de estado de derecho los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana el desarrollo de los valores morales y éticos más el fortalecimiento de los principios democráticos para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal del logro de una mejor atención a la persona.

Asi por tanto la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Publico con el Decreto Legislativo N° 276 define a la misma como un conjunto de principios, normas y procesos que regulan el ingreso los derechos y los deberes que corresponden a los servidores públicos con carácter estable prestan servicio permanente a la administración público.

Griffin y Bateman (1986) definen a la satisfacción laboral como un estructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacían que con el transcurrir de los años tienen un mismo interés tanto como para el individuo como los favorecidos de manera conjunta laborando organizadamente las metas trazadas.

Debemos mencionar que Garmendia y Parra Luna (1993) la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas de remuneraciones, afiliación, logro y autorrealización alguien estará satisfecho con su trabajo, como consecuencia del mismo experimento de sentimientos de bienestar por ver cubierta adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de las tareas.

Conviene indicar también que Bravo, Peiro y Rodríguez dicen que la satisfacción laboral es una actitud y conjunto de actitudes desarrollada por las

personas hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden ir referidas hacia facetas específicas del mismo el ejecutante concurre que las actitudes son una predisposición al cambio en beneficio de sí mismo.

Aquello equivale a los que dice Dryef y Weiss (1998) en cuanto a sentimientos, percepciones y cognición de la satisfacción laboral en una combinación entre lo que influye en los sentimientos y los pensamientos, tanto la condición como lo que influye en los sentimientos contribuye a la satisfacción laboral es como un estado interno que se expresa de forma efectiva o cognitiva así la satisfacción como actitud es un constructo hipotético que pone de manifiesto en cada una de estas dos formas. El ejecutor contribuye que el sentimiento sea resultado de una emoción a través del cual, la persona que es consciente tiene acceso al estado anímico, cabe destacar esto ya que la remuneración percibida es uno de los factores importantes que inciden en la satisfacción laboral.

#### **1.2.1.7 Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

**Dimensiones:** Las dimensiones es toda cobertura que determina una amplitud de obligaciones y responsabilidades en función de los perfiles de cada institución.

En relación con los objetivos de la variable de satisfacción laboral, la autora asume las siguientes dimensiones:

##### **Condiciones Físicas y/o materiales**

Esta dimensión son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor de trabajo y se construye como facilitador de la misma.

##### **Beneficios Laborales y/o remunerativos**

Esta dimensión es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascenso juntos, sin ambigüedades y acorde con sus expectativas.

Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad,



favorecen a la satisfacción. Y, Cifuentes (2008), concluye diciendo que las compensaciones tienen sobre el trabajador un efecto económico, sociológico y psicológico, por esta razón una mala gestión del proceso de asignación de compensaciones podría afectar negativamente a los trabajadores y en última instancia, a los resultados de la empresa.

### **Políticas Administrativas**

Esta dimensión es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

### **Relaciones sociales**

Esta dimensión es el grado de complacencia frente a la interrelación con los miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas. Como indica Robbins (1999), en su Teoría de los Buenos compañeros que para la mayoría de los empleados el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. No es de sorprender por tanto que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. Y para Chiavenato (2000), las relaciones interpersonales incrementan la confiabilidad de liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento entre el personal, logrando un comportamiento responsable y de compromiso, en sintonía con la productividad de la organización.

### **Desarrollo personal**

Esta dimensión la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Como afirma Fernández (1999) los trabajadores encuentran un reconocimiento por parte de los demás, lo que les permite estímulo para el crecimiento personal y profesional.

### **Desarrollo de tareas**

Esta dimensión es la valoración con la que asocia el trabajador en sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.

### **Relacion con la autoridad**

Esta dimensión es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## **1.2.2 Segunda Variable: Desempeño Laboral**

### **1.2.2.1 Definición de Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2002, p.236), plantea que el desempeño es “eficiencia del individuo que labora dentro de la institución, de manera que es importante para la institución, actuando el empleado con gran labor y también la satisfacción laboral”

Es decir, el desempeño de los individuos es la mezcla del comportamiento con los resultados, así que se deberá cambiar primero de acuerdo al fin de poder medir y también observar el acto. El desempeño determina al rendimiento laboral, es decir es la capacidad del individuo para acabar, para realizar, para crear, para proyectar y también para generar labores en menor tiempo, con menor esfuerzo y mayor calidad en dirección a la evaluación llegando como resultado al desenvolvimiento.

Según Robbins (2004) explica el desempeño laboral que está compuesto de habilidades físicas y también psicológicas que se requiere para desenvolverse en un puesto de trabajo. Se realiza que hay un beneficio en las habilidades y también en las aptitudes de los individuos que le que le competen en su cargo; en consecuencia, tener el objetivo en su cargo en consecuencia, tener el objetivo en el cargo y no tomar las habilidades en direccionarlo al fallo, de manera que el desempeño debe estar orientado en la satisfacción laboral de ellos mismos. (p.592).

Según Chiavenato (2004), señala que los individuos establecen los recursos más útiles para la entidad. Por ello es seguro que el desempeño del recurso humano es fundamental para el existo de toda entidad. Por lo tanto, es inevitable la evaluación de los individuos que realiza en los distintos roles dentro de la entidad, así se precisa la eficiencia en la entidad (p.205)

Chiavenato (2012) Considera que la evolución del desempeño es una percepción de como la persona desarrolla sus actividades de los resultados que debe alcanzar y de su potencial. (Citado por Cueva y Díaz p. 48, 2017)

Llanos (2017 p. 44) Propone que los beneficiados estan dirigidos hacia el gerente, la persona, la organización, considerando las siguientes dimensiones Talento Humano, Factores Internos y las evaluaciones

### **1.2.2.2 Evolución de la conceptualización del Desempeño Laboral**

Según (Prado Álvarez, 2015, p.18) Citado Warren (1990) explica la “evolución del desempeño” es un proceso que mide el rendimiento total del trabajador ya que es una funcion importante y se da en toda institucion moderna. La gran mayoría de los trabajadores trata de obtener una retro alimentación para poder cumplir sus actividades y las personas que vigilan las labores de otros empleados tienen que observar el desempeño individual para poder tomar decisiones. Si el desempeño es inferior, el gerente o supervisor debe tomar medidas, el Desempeño que es eficaz o que excede a lo esperado se debe alentar.

Robbins (2004), Juárez (2012) y Pinzón y Atencio (2010) exponen que “El Desempeño Laboral son actividades que realiza el trabajador, para que la empresa cumpla sus objetivos y la satisfacción laboral son las acciones que realiza la empresa para que el trabajador cubra sus necesidades físicas, psicológicas y emocionales vinculadas a sus tareas laborales” (Escobedo y otros, 2016.p.90).

Pedraza y otros (2010.p.7) define “Un conjunto de características que pueden manifestarse a través de la conducta”. Las organizaciones deben ofrecer beneficios adecuados a os trabajadores, brindar

estabilidad laboral y un paquete de prestaciones acordes con los puestos que van a ocupar o las tareas que van a desarrollar.

#### 1.2.2.3. Desempeño Laboral y la legislación peruana

**“Decreto Supremo N° 005-90-PCM-Aprueban el Reglamento de la Carrera Administrativa (19/01/1990)”. Al hablar sobre el desempeño laboral en la legislación peruana DECRETO SUPREMO N° 005-90-PCM, (1990) se sostuvo que:**

***Artículo 8.- El desempeño laboral se retribuye con equidad y justicia, estableciéndose una compensación económica adecuada dentro de un Sistema Unico de Remuneraciones.***

***Artículo 40- El servidor contratado a que se refiere el artículo puede ser incorporado a la Carrera Administrativa mediante nombramiento, por el primer nivel del grupo ocupacional para el cual concurso, en caso de existir plaza vacante y de contar con evaluación favorable sobre su desempeño laboral, despues del primer año de servicio ininterrumpido.***

***Artículo 52.- La evaluación de desempeño laboral es de responsabilidad del jefe inmediato del servidor, tiene carácter permanente y se califica periódicamente de acuerdo a los criterios y puntajes que se establezcan.***

***Artículo 67.- La capacitación está orientado al desarrollo de conocimientos actitud, practicas, habilidades y valores positivos del servidor tendientes a garantizar el desarrollo de la Carrera Administrativa, mejorar el desempeño laboral y su realización personal.***

***Articulo 93.- El orden de méritos de los servidores de formacion general, méritos individuales y desempeño laboral (p.2)***

#### 1.2.2.4 Dimensiones de la Variable desempeño Laboral

Las dimensiones es toda cobertura que determina una amplitud de obligaciones y responsabilidades en función de los perfiles de cada institución.

En relación con los objetivos de la variable de Desempeño Laboral, la autora asume las siguientes dimensiones:

### **Talento Humano:**

El talento, es un agrado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito. El talento, como una sumatoria de competencias y habilidades.

Hablar de talento en la actualidad requiere de un gran conocimiento por parte de las personas y organizaciones que tienen en su proyecto empresarial ofrecer un valor agregado y diferenciador en el marco competitivo como empresa innovadora que van en busca de su sostenibilidad y posicionamiento en esta era de globalización.

Entonces contar con grandes talentos implica que las organizaciones trabajen con un enfoque en donde las personas sean el eje fundamental.

Esto exige una dinámica entusiasta, que permita identificar sus capacidades, destrezas y los intereses de cada persona que buscan contribuir de manera innovadora y comprometida a las exigencias de sus empresas.

### **Factores Internos:**

En esta área organizacional se ha estudiado lo concerniente con el desempeño laboral, se asume que depende de múltiples factores, elementos, destrezas, características o competencias convenientes a los conocimientos habilidades, capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Davis y Newtrons (2000), define las siguientes habilidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Las habilidades o capacidades que requiere un colaborador son indispensables dentro de una organización para poder maximizar el desempeño dentro de la empresa.

Por otro lado señala Davis (2001), el buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que pueden mencionar, el ambiente de trabajo, el

salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como también la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivo y motivación dentro de la organización. Todo esto influye en forma directa en el individuo que trabaja, en vista que es diferentes las posibilidades que tiene cada uno para el desarrollo de sus actitudes.

### **Evaluaciones:**

La evaluación se entiende como un proceso que se recoge información acerca de competencias desarrolladas por el individuo y se comparan con el perfil de competencias requerido por un puesto de trabajo, de tal manera que pueda expresar un juicio de valor sobre el ajuste al mismo. Las competencias de las personas son evaluadas antes de su incorporación a una organización, cuando se realiza la selección personal y además la evaluación de competencia estará presente a lo largo de la vida laboral del sujeto, como medio para valorar su desempeño en el puesto de trabajo o sus posibilidades de desarrollo.

Con este fin la evaluación ayuda a reconocer el desenvolvimiento de los colaboradores es decir su conducta, logros, habilidades, además ayuda a seleccionar el personal más adecuado para cubrir los puestos de trabajo y la toma de decisiones

### **1.3 Justificación**

**Justificación Teórica:** El presente estudio se justifica porque se busca profundizar dentro de la gestión pública que la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad.

**Justificación Práctica:** La investigación se justifica porque permitiera solucionar el problema del área de recursos humanos de la Municipalidad de La Perla-Callao.

**Justificación Metodológica:** La investigación se justifica porque proporciona herramientas para evaluar la satisfacción y el desempeño laboral de una entidad del sector público.

#### **1.4 Realidad problemática**

El Distrito de La Perla, se encuentra en la Provincia Constitucional del Callao, fue creada el 22 de Octubre de 1964, mediante ley n° 15185 durante la primera gestión de “Fernando Belaunde Terry” oficialmente fue reconocida el 4 de noviembre, cuando se independiza del distrito de Bellavista. Actualmente cuenta aproximadamente con 70,000 habitantes. Tal como a distintas entidades su recaudación se encuentra regido por la tributación municipal.

La Gerencia de Desarrollo Social, es responsable de reinserción social de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo (DEMUNA), de la protección y promoción de las personas con discapacidad (OMAPED), adultos mayores (CIAM) y familias en situación de pobreza y extrema pobreza (OFICINA DE PARTICIPACION VECINAL).

La Gerencia de Desarrollo social tiene como obligación la promoción y gestión de planes, acciones, de los Programas alimentarios de las actividades vinculadas a Actos Matrimoniales en el marco de las disposiciones legales vigentes.

#### **Funciones**

- ✓ Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las acciones y actividades metas, indicadores y presupuestos de la Gerencia de Desarrollo Social conforme a su ámbito de competencia.
- ✓ Proponer e implementar ordenanzas, acuerdos, decretos, resoluciones, directivas, instructivos, contratos, convenios y otras normas de aplicación institucional de acuerdo a la competencia de la Gerencia.
- ✓ Proponer las firmas de contratos o convenios de tipo cultural, educativo, Artístico y Deportivo para el desarrollo de programas y actividades de diversas áreas.
- ✓ Promover actividades con los organismos e instituciones Nacionales e Internacionales para su capacitación Desarrollo cultural, Tecnológico y Logística en bien de la comunidad.

Es importante señalar que la comunicación con los vecinos es inseparable de la Gerencia de Desarrollo Social todo proceso comunicativo facilita los mecanismos y ayuda a promover una gestión adecuada para la comunidad, a la vez que contribuye a establecer una mejor calidad de servicios de las instituciones involucradas, tanto gubernamentales, privadas, públicas culturales deportivas y sociales o cualquier otra forma de organización comunitaria.

Los fines de la Gerencia se basan en cuatro pilares, eficiencia, eficacia, sostenibilidad y equidad. Estos pilares responden a construir políticas públicas, que sean viables y respondan a situaciones coyunturales desde un enfoque participativo en la sociedad. Considerando aspectos elementales dentro del aspecto socio-económico, socio-cultural y socio-político.

Se sugiere que para obtener una buena relación entre la Gerencia y sus beneficiarios se debe tener un buen trato, atención permanente y coherencia en los servicios brindando así calidad y equidad.

Por eso evidenciamos los siguientes problemas:

Por el número de tareas que realizan y llegan a sentirse insatisfechas en los diferentes aspectos:

- a) Sobre recarga de trabajo, debido a la escasez del personal o exceso en la demanda de servicios la cual se manifiesta en esta gerencia de desarrollo social.
- b) Se observa que las personas que desempeñan dichas labores demuestran agotamiento físico y mental. La cual se traduce con la falta de interés por ofrecer un servicio de calidad.
- c) Se presentan cambios de humor las personas cuando se realizan las actividades.
- d) En las diversas actividades simultáneas afectan la rotación de turnos debido a que se generan cambios en el organismo manifestando estrés y fatiga.



## **1.5. Problema**

### **1.5.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?

### **1.5.2 Problema específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el talento humano en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?

#### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y los factores internos en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?

#### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y las evaluaciones en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Hi: Existe una relacion entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

Ho: No existe una relacion entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis Específicas 1**

Existe una relación entre la satisfacción laboral y el talento humano en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

### **Hipótesis Específicas 2**

Existe una relación entre la satisfacción laboral y los factores interno en la Gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

### **Hipótesis Específicas 3**

Existe una relación entre la satisfacción laboral y las evaluaciones en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla.

### **1.7.2 Objetivo Específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el talento humano en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y factores interno en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las evaluaciones en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1 Variables**

### **Definición Conceptual de la variable de Satisfacción Laboral**

Sonia Palma (2004,p.82) La define como “las actitudes de trabajar hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como probabilidades de desarrollo de persona, beneficios laborales y remunerativos que recibe, Políticas Administrativas, relacionados con otros miembros de la organización y Relaciones con la autoridad, condiciones física y materiales que faciliten su tarea y su desempeño de tareas.

### **Definición operacional de la variable de Satisfacción Laboral**

Es la percepción que se tienen acerca de los servicios que proporciona una institución en beneficio de sus miembros la misma que se da de manera adecuada permitiendo la aceptación por parte de los usuarios generando la alta demanda toda vez que se ejecuta gerencialmente la prestación de los servicios en las distintas áreas destinada a otorgar una atención de calidad para la excelencia.

### **Definición conceptual de la variable de Desempeño Laboral**

Llanos (2017, p.44) Propone los beneficiados están dirigidos hacia el gerente, la persona, la organización. Considerando las siguientes dimensiones Talento Humano, Factores Internos y las Evaluaciones.

### **Definición operacional de la variable de Desempeño laboral**

El desempeño laboral permitirá a identificar cuáles son los espacios dentro de su estructura, existen niveles altos y bajos de desempeño laboral y cuáles deben ser las estrategias para poder elevar estos niveles para que se puedan cumplir las metas y objetivos en la instituciones.

## **2.2 Operacionalización de Variables**

**Tabla 1: Operacionalización de Satisfacción**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Valores</b>
	. Condiciones físicas y/o materiales	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. El ambiente donde trabajo es agradable. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. Existen las comodidades para un buen Desempeño de las labores diarias	01 -05	1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3.,Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.-Total desacuerdo
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	Mi sueldo es muy bajo en relacion a la labor que realice. Me siento mal con lo que hago. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	6-9	1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3.,Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.-Total desacuerdo
	Políticas Administrativas	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. La sensacion que tengo de mi trabajo es que me estan explotando. El horario de trabajo me resulta incómodo. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	(10-13)	1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3.,Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.-Total desacuerdo
	Relaciones Sociales (14-17)	Me gusta mi horario. El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones. Me agrada trabajar con mis compañeros. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	14-17	1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3.,Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.-Total desacuerdo

	Desarrollo Personal (18-22)	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. Me siento Feliz por los resultados que logro en mi trabajo. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo.	18-22	1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3.- Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.- Total desacuerdo
	Desarrollo de Tareas (23-28)	Las tareas que realizo son tan valiosas como Me siento realmente útil con la labor que realice. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. Mi trabajo me aburre. Me gusta el trabajo que realice. Me siento complacido con la actividad que realizo.	23-28	1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3.- Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.- Total desacuerdo
	Relación con la autoridad (29-36)	Mis jefes (son) comprensivos (s). Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre el trabajo. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. La relación que tengo con mis superiores es cordial. Me gusta el trabajo que realizo. No me siento a gusto con mi jefe. Mi (s) Jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	29-36	1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3.- Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.- Total desacuerdo

**Tabla 2: Operacionalización del Desempeño Laboral**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores
Llanos (2017, p.44) Propone los beneficiados están dirigidos hacia el gerente, la persona, la organización. Considerando las siguientes dimensiones	Talento Humano	<p>¿Tu capacidad y Desempeño laboral es Buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la Municipalidad de La Perla?</p> <p>¿Tiene capacidad de resolver cualquier inconveniente que se le presenta en el trabajo?</p> <p>¿La municipalidad de La Perla utiliza herramienta apropiada para poder medir el desempeño de las actividades?</p> <p>¿Tu desempeño dentro de la Municipalidad de La Perla es reconocido por tus superiores?</p> <p>¿La evaluación del desempeño ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?1</p>	01 -05	<p>1. Completamente de acuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo.</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Completamente de acuerdo</p>
	Factores Internos	<p>¿Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conozcas?</p> <p>¿La motivación que le brinda la Municipalidad de La Perla favorece tu desempeño laboral?</p> <p>¿Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?</p> <p>¿Estás de acuerdo con los puestos de trabajo en la Municipalidad de La Perla.</p>	06-09	<p>1. Completamente de acuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo.</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Completamente de acuerdo</p>

<p>es Talento Humano, Factores Internos y las Evaluaciones.</p>	<p>Evaluaciones</p>	<p>¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es Bueno?</p> <p>¿Cuándo ingresaste a trabajar a la Municipalidad de La Perla te adaptaste rápidamente con los compañeros.</p> <p>¿La comunicación con tus jefes es Bueno y te ayudan a realizar tus tramites con tus usuarios.</p> <p>¿Es buena la comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?</p> <p>¿Tiene iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediatos no se encuentra.</p> <p>¿La Municipalidad de La Perla utiliza herramienta apropiada para poder medir tus conocimientos en el desempeño de tus actividades?</p> <p>¿Desarrollan tus talentos satisfactoriamente dentro de la empresa?</p> <p>¿Tu comportamiento con tus compañeros de trabajo es adecuada.</p> <p>¿Recibes algún tipo de recompense cuando tu desempeño laboral es bueno.</p>	<p>10-18</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Completamente de acuerdo</li> <li>2. En desacuerdo</li> <li>3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo.</li> <li>4. De acuerdo</li> <li>5. Completamente de acuerdo</li> </ol>
---	---------------------	--	--------------	---



### **2.3 Metodología**

El método utilizado fue hipotético-deductivo. Deductivo por qué parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular, así mismo pone en énfasis en la teoría, modelos teóricos, la explicación y la abstracción, antes de recoger datos empíricos, hacer observaciones o emplear experimentos inductivos porque se analizan solo caso particulares cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general.

Es decir que a través de observaciones realizadas de un caso particular se emplea un problema. Este lleva a un proceso de inducción que remite el problema a una teoría para formular una hipótesis que a través de un razonamiento deductivo intenta validar la hipótesis empírica.

### **2.4 Tipo de Estudio**

El tipo de estudio aplicado en la Investigación básica, no experimental, pues se trata de un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en el que solo se trata de observar el fenómeno, tal como se da en su contexto natural, para posteriormente analizarla.

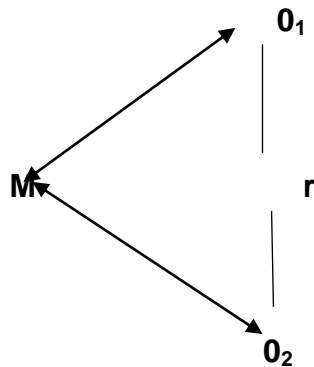
El estudio no experimental, no genera ninguna situación sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien se realiza. En la investigación, las variables ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables, ni se puede influir sobre ellas, al igual con sus efectos.

### **2.5 Diseño**

El diseño que se aplicó fue Correlacional, este tipo de estudio define el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionadas y aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Este tipo de investigación es Correlacional busca determinar el grado de relación existente en las variables, bajo este diseño se describen en primer lugar las dos variables, en segundo lugar, se aplica diseño correlacional para ver si existe o no relación entre las dos variables.

Esquema.

Por lo tanto, los diseños Correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales.



Donde:

M	:	Muestra
O <sub>1</sub> , O <sub>2</sub>	:	Observación de las Variables.
X	:	Satisfacción Laboral
Y	:	Desempeño Laboral

El diseño de la Investigación es No Experimental y de corte transversal de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- 1) Diseño No Experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior de sus efectos. Solo se describen y se explica su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.
- 2) Diseño transversal, porque los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables mediante la recolección de datos en un punto de tiempo.
- 3) En este diseño se observó la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral en la municipalidad de La Perla.

## 2.6 Población y Muestra

### Población:

La población es la totalidad de individuos quienes se generalizarán los resultados del estudio que se encuentran delimitados por características

comunes y que son precisados en el espacio y el tiempo.

La población está compuesta por 752 Trabajadores de la Municipalidad de La Perla, Callao, durante el periodo 2018, tal como se detalla en el siguiente cuadro.

**Tabla 3: Distribución de la población según la modalidad del contrato por el cual se encuentra acogidos**

POBLACION	N° DE SERVIDORES
DECRETO LEGISLATIVO 276	34
REGIMEN PRIVADO 728	79
CONTRATO ADMINISTRATIVO 1057	262
LOCACIÓN DE SERVICIOS	377
TOTAL	752

**Muestra:**

De esta forma, el objeto de estudio, estuvo constituido por 136 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, periodo 2018. Tal como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 4: Distribución de la Muestra**

Unidad	Poblacion	Total
Gerencia de Desarrollo Social en la	Administrativos	05
Municipalidad Distrital De La Perla.	Personal	131
Total		136

*Fuente:* Archivo de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla-Callao.

Para la determinación de la muestra, se aplicó la fórmula. Los elementos para el cálculo de tamaño de muestra fueron, nivel de confianza al 95%, error de precisión al 5%, valor p de 0.50 y  $q = (1-p) = 0,50$ . La distribución de la muestra se realizó por afijación proporcional, es decir el número de elementos muestrales de cada estrato es directamente proporcional al tamaño de estrato dentro de la población.

Fórmula empleada

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

Donde:

- $n$  = Es el tamaño de la muestra del personal.
- $Z$  = Nivel de confianza (95%) Valor de la distribución normal =1.96
- $P$  = Es la proporción del éxito. Valor  $p=0.50$
- $(1-p)$  = Proporción de fracaso. Valor = 0.50
- $E$  = Error de precisión =5%
- $N$  = Tamaño de la población = 752

### Determinación de la muestra

Aplicando la fórmula anterior y reemplazando los datos se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(752)}{(0.5)(752) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$n = 136$

## 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.7.1 Técnicas de recolección de datos

Con respecto a las técnicas de Investigación, se ha aplicado la encuesta como técnica, es el conjunto de pasos organizados para su diseño y administración y para la recogida de los datos obtenidos. Mientras que un cuestionario, es el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodología de encuestas.

Se puede afirmar que el cuestionario es la herramienta que el científico social plantea un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar

estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés.}

### **Escala de Likert**

En el siguiente trabajo de investigación se utilizó la escala de Likert la cual es una herramienta de medición que permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad de encuestado. Para ello se utilizó la siguiente escala valorativa

- 1 = Total acuerdo
- 2 = Acuerdo
- 3 = Indeciso
- 4 = En desacuerdo
- 5 = Total desacuerdo

#### **2.7.2. Instrumento de recolección de dato**

El cuestionario viene a ser un instrumento, una herramienta para recolectar datos cuyo fin será utilizado en la investigación.

Para ello el investigador tomó en cuenta que la investigación es de tipo cuantitativa, ello fue necesario para conocer la opinión de una cantidad de personas.

El modelo de cuestionario es de tipo cerrado y se elaboró en función al problema planteado, la hipótesis, variables e indicadores correspondientes.

En resumen, los instrumentos utilizados serán los siguientes:

- El cuestionario.

1) Instrumento: Encuesta de diagnóstico de Satisfacción del persona de la Municipalidad Distrital de La Perla – Callao 2018.

### Ficha de cuestionario que mide la Satisfacción Laboral

**Autor** : Sonia Palma

**Año** : 2009

**Objetivo** : Medir el nivel de Satisfacción Laboral de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla.

**Destinatarios** : Funcionarios y servidores Públicos.

**Forma de administración:** Personal

**Contenido:** El cuestionario contendrá 36 preguntas correspondientes a las dimensiones Condiciones Físicas y/o materiales (01-05), Beneficios Laborales y/o remunerativos (06-09), Políticas Administrativas (10-13), Relaciones Sociales (14-17), Desarrollo Personal (18-22), Desarrollo de Tareas (23-28), Relación con la autoridad (29-36).

**Puntuación:** La escala de medición es de tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: Total acuerdo, Acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, Total desacuerdo.

VALIDADOR	PRUEBA
Mg. Hans Mejía Guerrero. Mg. Pachas Magallanes, Luis Guillermo. Mg. Ortiz Castilla, Freddy Ronald.	

**Tabla 5: Validación del instrumento de Satisfacción Laboral**

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	si	si	si	si
Pertinencia	si	si	si	si
Relevancia	si	si	si	si

### Ficha de cuestionario que mide el Desempeño Laboral

**Autor** : Llanos, L. y Tapia Y.

**Año** : 2017

**Objetivo** : Medir el nivel de Desempeño Laboral de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla.

**Ámbito de Aplicación:** Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla.

**Forma de administración:** Personal

**Contenido:** El cuestionario contendrá 18 preguntas correspondientes a las dimensiones

Talento Humano (preguntas 1-5), Factores Internos (preguntas 6-9) y Evaluaciones (preguntas 10-18)

**Puntuación:** La escala de medición es de tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: Completamente de acuerdo; En desacuerdo; Ni de acuerdo; ni desacuerdo.; De acuerdo; Completamente de acuerdo.

#### Validez

Se utilizó la validez del contenido de los instrumentos de Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral, a través de juicios de expertos. Los expertos son funcionarios de la Municipalidad Distrital de La Perla.

VALIDADOR	PRUEBA
Mg. Hans Mejía Guerrero. Mg. Pachas Magallanes, Luis Guillermo. Mg. Ortiz Castilla, Freddy Ronald.	

**Tabla 6: Validación del instrumento de Desempeño Laboral**

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	si	si	si	si
Pertinencia	si	si	si	si
Relevancia	si	si	si	si

**Confiabilidad:**

Seguidamente se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante el Alfa de Crombach, cuyos resultados se aprecian en la tabla 4. Se observó que el coeficiente Alfa de Crombach es de 0.70 para 36 ítems de la variable Satisfacción Laboral y 18 Ítem de la variable del Desempeño Laboral 0.70. Este valor indica que la confiabilidad es alta para las dos variables de estudio.

**Tabla**

*Tabla Confiabilidad – Alfa de Crombach*

**Tabla N° 7**

Variables	N° de Ítems	<i>Alfa de Crombach</i>
Satisfacción	36	0,668
Desempeño Laboral	18	0,977

**2.8 Métodos de análisis de datos**

Una vez aplicados los instrumentos de cada variable sobre la muestra en estudio, se realizaron los procedimientos correspondientes al ingreso de datos de Excel y SPSS versión 23 respectivamente, para luego proceder al análisis descriptivo e inferencial a fin de realizar la contrastación de hipótesis.

Para el análisis descriptivo: se presentaran en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas. Mientras que para la contratación de hipótesis: El estadístico a usar para esta prueba y la relacional será cuantificada mediante el coeficiente de Correlación de Spearman, en



consideración de las variables cualitativas ordinales y nominales. (Protocolo de tratamiento estadístico de la Escuela de Posgrado – Universidad Cesar Vallejo).

## **2.9 Aspectos éticos**

La presente investigación tendrá en cuenta la veracidad de resultados, además del respeto por la propiedad intelectual, el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales, el respeto por el medio ambiente y la biodiversidad, la responsabilidad social, política, jurídica y ética, el respeto a la privacidad y proteger la identidad de los individuos que participan en el estudi

### **III. Resultados**

### 3.1 Análisis descriptivo

#### Presentación, análisis e interpretación de datos

##### 3.1.1 Analisis descriptivo de las variables y dimensiones

PUNTAJE DE SATISFACCION (agrupado)			
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
13	8,7	9,6	9,6
111	74,0	81,6	91,2
12	8,0	8,8	100,0
136	90,7	100,0	
14	9,3		
150	100,0		

Tabla 8: Distribución de datos de a variable Satisfacción

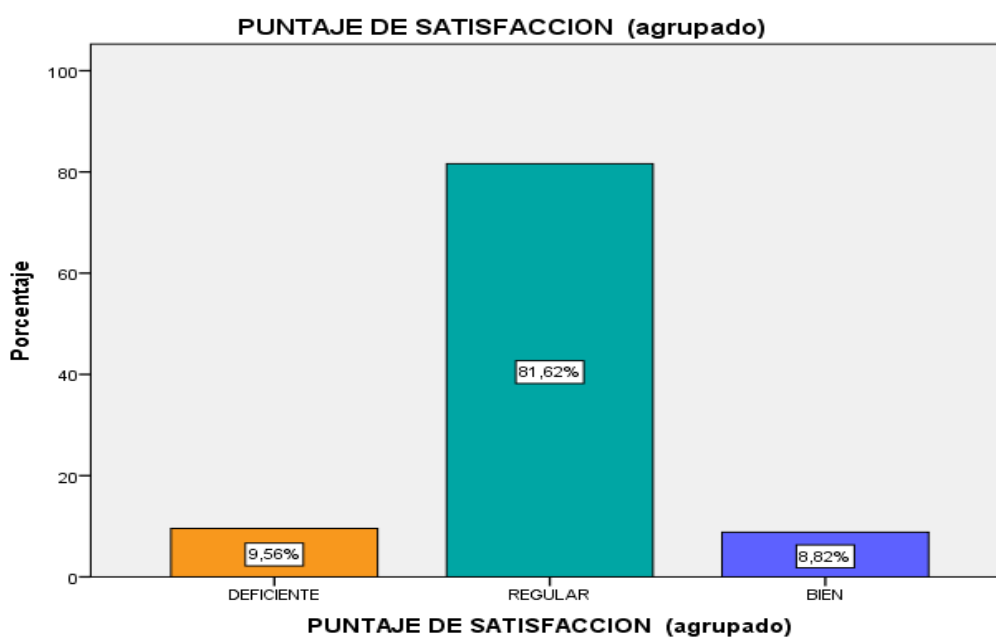


Figura 1: Puntaje de Satisfacción

Interpretación:

A través de los resultados obtenidos se observa que el 81.62% de los trabajadores respondieron de manera regular respecto a la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el 8.82%, y un 9.56% se mostraron deficientes.

### Condiciones Laborales

Condiciones Laborales		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DEFICIENTE	136	90,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	14	9,3		
Total		150	100,0		

Tabla 9: Distribución de datos de la dimensión Condiciones Laborales

### Gráfica 2: Condiciones Laborales

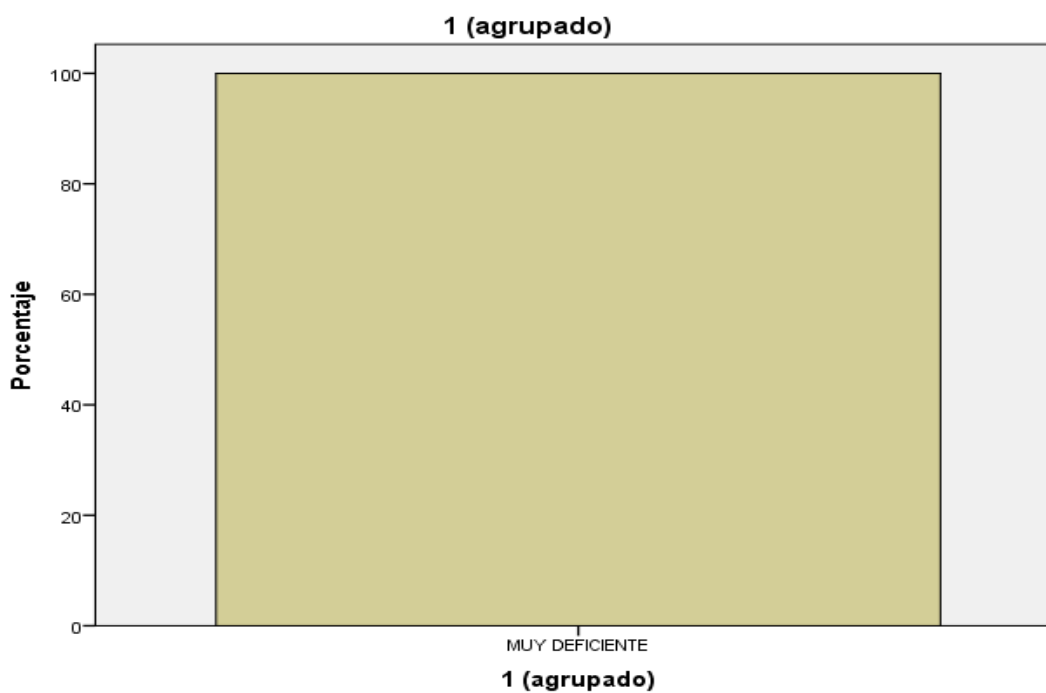


Figura 2: Condiciones Laborales

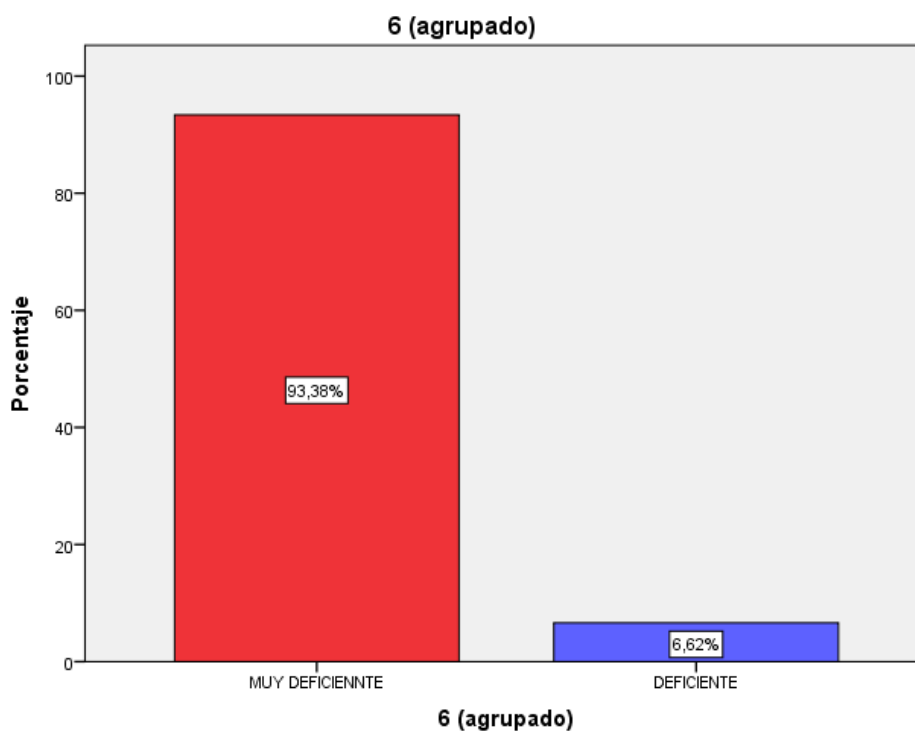
Interpretación:

A través de los resultados obtenidos se observa que el 90.7% de los trabajadores respondieron de manera muy deficiente respecto a las condiciones laborales.

### Beneficios Laborales

Beneficios Laborales		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY DEFICIENTE	127	84,7	93,4	93,4
	DEFICIENTE	9	6,0	6,6	100,0
	Total	136	90,7	100,0	
Pérdidos	Sistema	14	9,3		
Total		150	100,0		

**Tabla 10: Distribución de datos de la dimensión Beneficios Laborales**



**Figura 3: Beneficios Laborales**

Interpretación:

A través de los resultados obtenidos se observa que el 93,38% de los trabajadores respondieron de manera muy deficiente respecto a los Beneficios laborales, y el 6,62% deficiente.

### POLITICAS ADMINISTRATIVAS

Políticas Administrativas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	MUY DEFICIENTE	127	84,7	93,4	93,4
	DEFICIENTE	9	6,0	6,6	100,0
	Total	136	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	9,3		
Total		150	100,0		

Tabla 11: Distribución de datos de la dimensión Políticas Administrativa

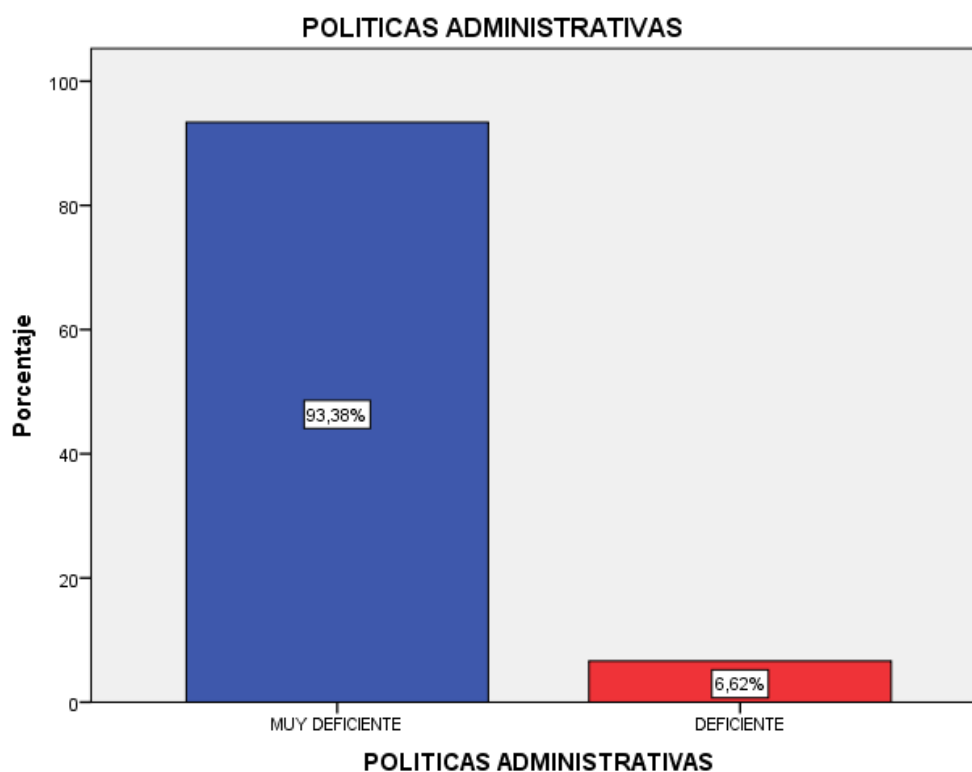


Figura 4: Políticas Administrativas

Interpretación:

A través de los resultados obtenidos se observa que el 93.38% de los trabajadores respondieron de manera muy deficiente respecto a las Políticas Administrativas, y el 6.62% deficiente.

## Relaciones Sociales

### RELACIONES SOCIALES

Relaciones Sociales		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DEFICIENTE	28	18,7	20,6	20,6
	DEFICIENTE	9	6,0	6,6	27,2
	REGULAR	27	18,0	19,9	47,1
	BIEN	54	36,0	39,7	86,8
	EXCELENTE	18	12,0	13,2	100,0
	Total	136	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	9,3		
Total		150	100,0		

Tabla 12: Distribución de datos de la dimensión: Políticas Administrativa

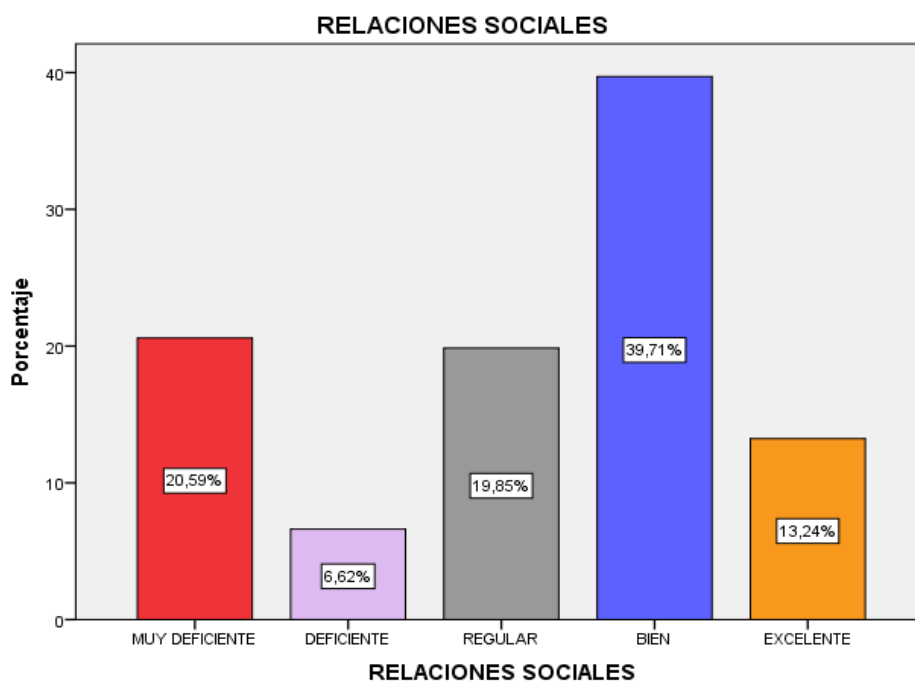


Figura 5: Relaciones Sociales

Interpretación:

A través de los resultados obtenidos se observa que el 39.71% de los trabajadores respondieron Bien respecto a las Relaciones Sociales, el 13.24% de manera excelente, el 19.85% regular, 6.62% deficiente.

**DESARROLLO PERSONAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BIEN	63	42,0	46,3	46,3
	REGULAR	37	24,7	27,2	73,5
	DEFICIEN TE	36	24,0	26,5	100,0
	Total	136	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	9,3		
Total		150	100,0		

Tabla 13: Distribución de datos de la dimensión Desarrollo Personal

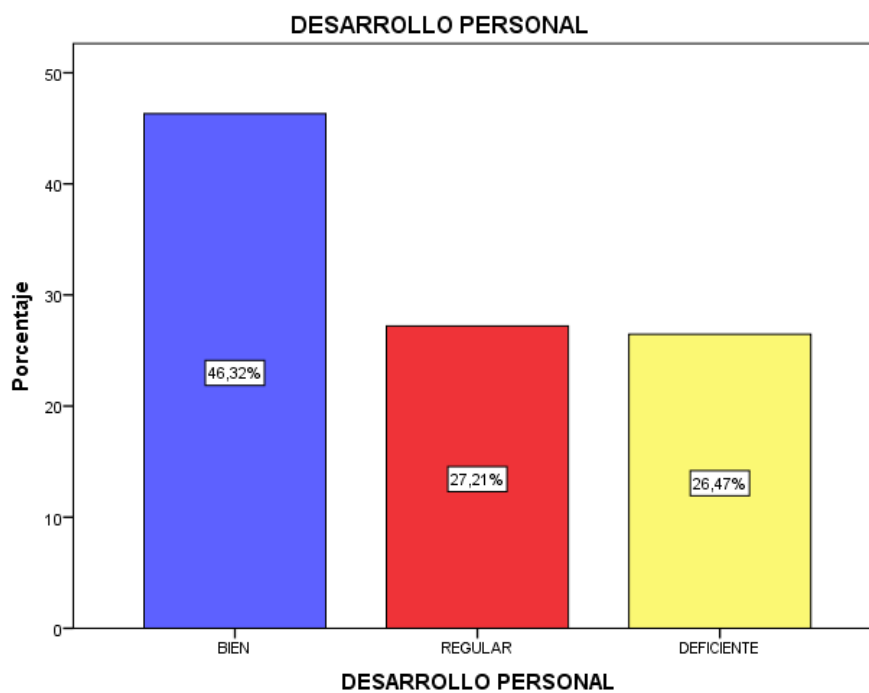


Figura 6: Desarrollo Personal

Interpretación:

A través de los resultados obtenidos se observa que el 46.32% de los trabajadores respondieron Bien respecto al Desarrollo Personal, el 27.21% de manera regular, 26.47% deficiente.



### Desarrollo de tareas

Desarrollo de Tareas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BIEN	64	42,7	47,1	47,1
	REGULAR	36	24,0	26,5	73,5
	DEFICIENTE	36	24,0	26,5	100,0
	Total	136	90,7	100,0	
Pérdidos	Sistema	14	9,3		
Total		150	100,0		

Tabla 14: Distribución de datos de la dimensión Desarrollo de Tareas

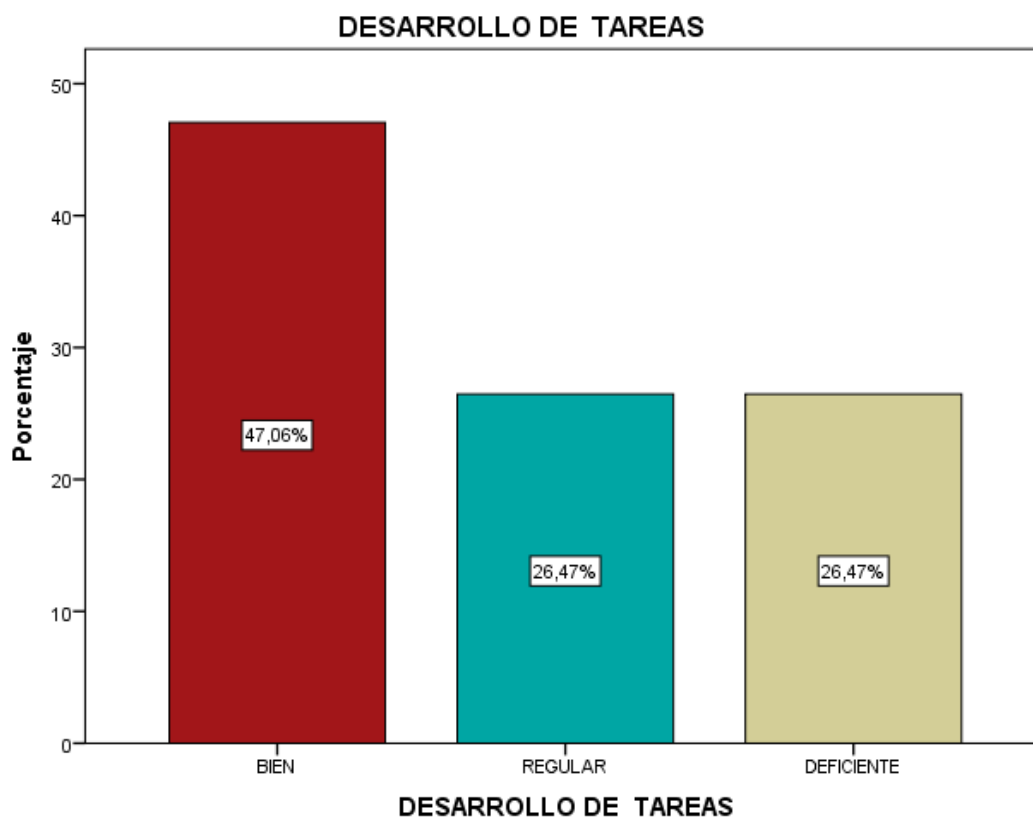


Figura 7: Desarrollo de Tareas

Interpretación:

A través de los resultados obtenidos se observa que el 47.06%% de los trabajadores respondieron Bien respecto al Desarrollo de Tareas, el 27.21% de manera regular, 26.47% regular y el 26.47% deficiente.

### TALENTO HUMANO

Talento Humano		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	MUIY DEFICIENTE	45	30,2	33,1
	DEFICIENTE	9	6,0	6,6
	REGULAR	9	6,0	6,6
	BIEN	18	12,1	13,2
	EXCELENTE	55	36,9	40,4
	Total	136	91,3	100,0
Pérdidos	Sistema	13	8,7	
Total		149	100,0	

Tabla 15: Distribución de datos de la dimensión Talento Humano

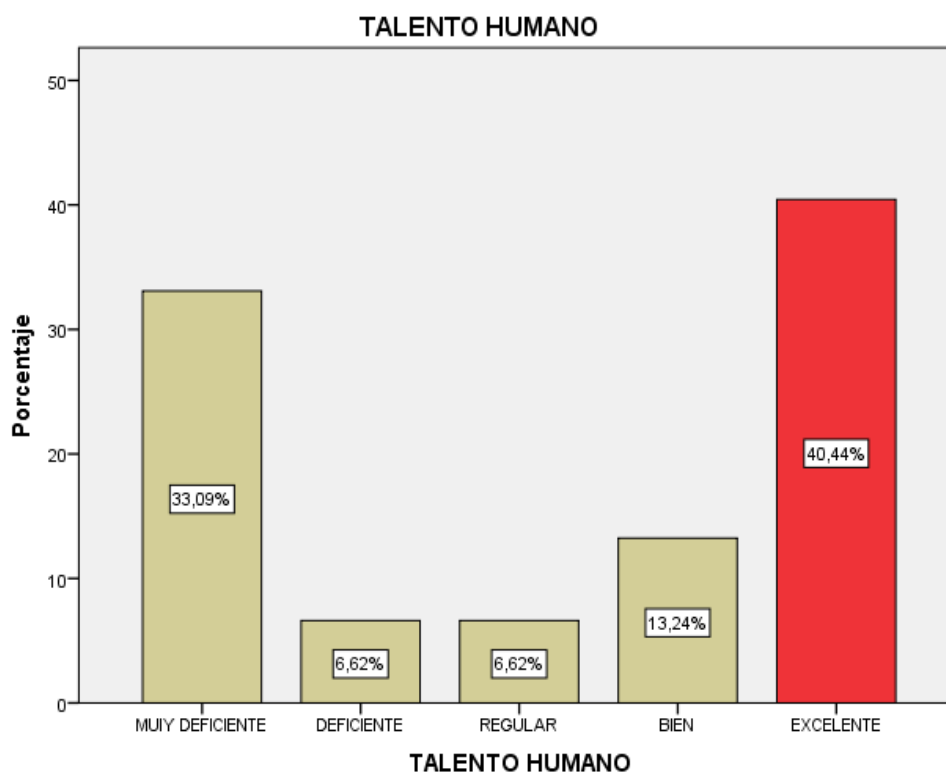


Figura 8: Talento Humano

Interpretación:

A través de los resultados obtenidos se observa que el 40.44% de los trabajadores respondieron excelente respecto al Talento Humano, el 33.09% de manera muy deficiente, 6.62% regular y el 6.62% deficiente.

### FACTORES INTERNOS

Factores Internos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BIEN	45	30,2	33,1	33,1
	EXCELENTE	54	36,2	39,7	72,8
	REGULAR	37	24,8	27,2	100,0
	Total	136	91,3	100,0	
Pérdidos	Sistema	13	8,7		
Total		149	100,0		

Tabla 16: Distribución de datos de la dimensión Factores Internos

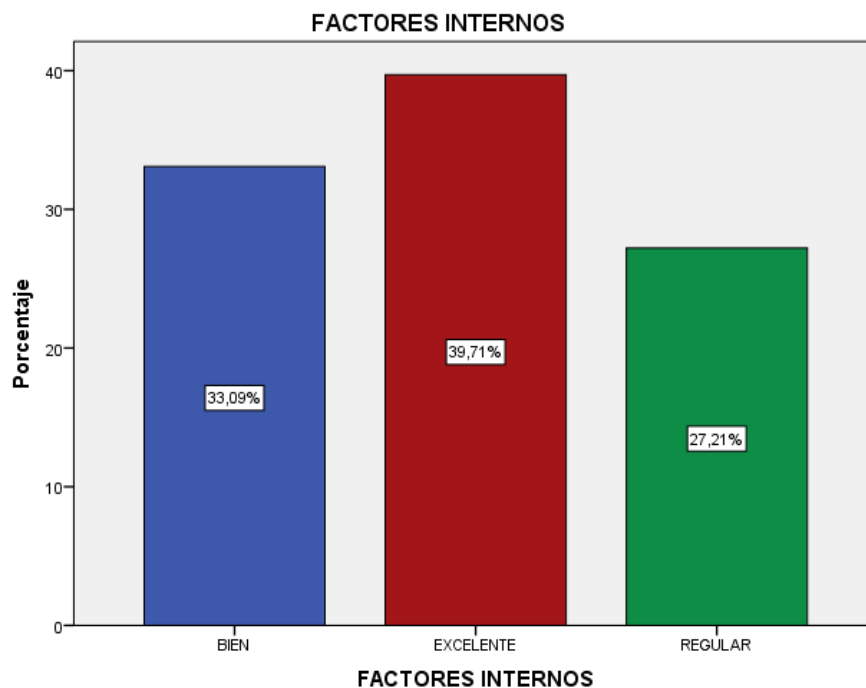


Figura 9: Factores Internos

Interpretación:

A través de los resultados obtenidos se observa que el 39.71% de los trabajadores respondieron excelente respecto a los factores internos, el 27.21% de manera muy regular, 33.09% Bien.

Tabla N° 19

**EVALUACIONES**

Evaluaciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BIEN	45	30,2	33,1	33,1
	REGULAR	27	18,1	19,9	52,9
	EXCELENTE	64	43,0	47,1	100,0
	Total	136	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	13	8,7		
Total		149	100,0		

Tabla 17: Distribución de datos de la dimensión Evaluaciones

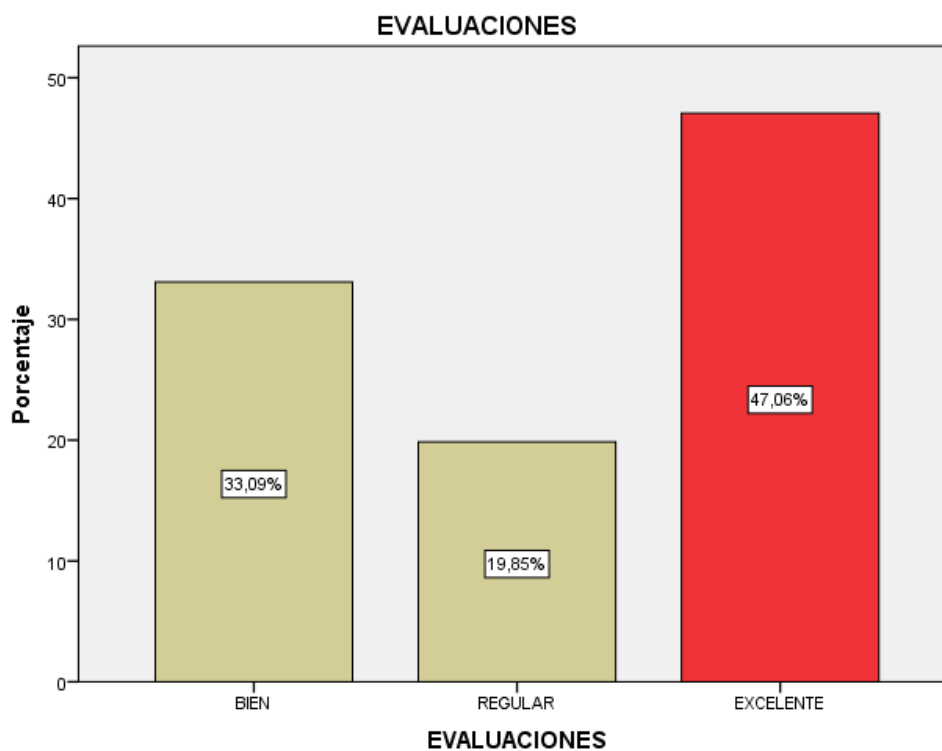


Figura 10: Evaluaciones

Interpretación:

A través de los resultados obtenidos se observa que el 47.06%% de los trabajadores respondieron excelente respecto a las evaluaciones, el 33.09% bien el 19.85% regular.

### 3.2 Prueba de Hipótesis

H1: Existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

HO: No existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

Significancia 0.05

Regla de decisión

Si  $p < 0.05$  rechazar  $H_0$

Si  $p > 0.05$ , aceptar  $H_0$

#### Correlaciones

Satisfacción y Desempeño Laboral		SATISFACCIÓN LABORAL	DESEMPEÑO
RHO DE SPERMAN	SATISFACCIÓN	1	,229**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	136	136
RHO DE SPERMAN	DESEMPEÑO	,229**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	136	136

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0, 01 (2 colas).

**Tabla 18: Correlación de Sperman entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral**

Existe una correlación, el nivel de significancia es menor de 0.05 esto indica que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que el Desempeño Laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Gerencia de Desarrollo social de la Municipalidad Distrital de la Perla.

### Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación entre la satisfacción laboral y el Talento Humano en la gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

HO: No existe una relación entre la satisfacción laboral y el Talento Humano en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

Significancia 0.05

Regla de decisión

Si  $p < 0.05$  rechazar Ho

Si  $p > 0.05$ , aceptar Ho

### Correlaciones

Satisfacción y el Talento Humano			satisfacción laboral	Talento Humano
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,228**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	136	136
	Talento Humano	Coeficiente de correlación	,228**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	136	136

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Tabla 19: Relación entre la variable Satisfacción Laboral y la dimensión del Talento Humano**

Como el coeficiente de Spearman es significativo ( $p = 0,08$ ) permite concluir que existe una correlación significativa entre la Satisfacción Laboral y la dimensión Talento Humano en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

## Hipótesis específica 2

H1: Existe una relación entre la satisfacción laboral y los factores internos en la gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

HO: No existe una relación entre la satisfacción laboral y los factores internos en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

Significancia 0.05

Regla de decisión

Si  $p < 0.05$  rechazar  $H_0$

Si  $p > 0.05$ , aceptar  $H_0$

**Tabla 19**  
**Correlaciones**

Satisfacción Laboral y Factores internos			satisfacción laboral
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	136
	Factores internos	Coefficiente de correlación	,228**
		Sig. (bilateral)	,008
		N	136

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0, 01 (2 colas).

**Tabla 20: Satisfacción Laboral y Factores internos**

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,08 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.004 < 0.05$ ), esto indica que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, por ende Existe relación entre la Satisfacción y los factores internos del personal de la *Municipalidad de la Perla, Callao 2018*

### Hipótesis específica 3

H1: Existe una relación entre la satisfacción laboral y las evaluaciones en la gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

HO: No existe una relación entre la satisfacción laboral y las evaluaciones en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018.

Significancia 0.05

Regla de decisión

Si  $p < 0.05$  rechazar  $H_0$

Si  $p > 0.05$ , aceptar  $H_0$

#### Correlaciones

Satisfacción y las Evaluaciones			satisfacción laboral	EVALUACI ONES
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,228**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	136	136
EVALUACIONES	EVALUACIONES	Coeficiente de correlación	,228**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	136	136

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Tabla 21: Relación entre la variable de Satisfacción Laboral y la dimensión de las evaluaciones.**

#### Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,08 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.004 < 0.05$ ), esto indica que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, por ende Existe relación entre la *Satisfacción Laboral* y la evaluaciones en el personal de la *Municipalidad de la Perla, Callao 2018*.



#### **IV. Discusión**

**La Satisfacción y el Desempeño Laboral de la Gerencia de  
Desarrollo de la Municipalidad Distrital de La Perla Callao 2018**

### **La satisfacción y el desempeño laboral de la gerencia de desarrollo de la municipalidad distrital de la perla callao 2018.**

En el siglo XX La satisfacción laboral es un proceso de planificación, organización, integración, dirección y control que realizan sus metas y objetivos de las empresas u organizaciones mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Asimismo, desde un enfoque sistemático, la satisfacción laboral no solo se debe de considerar el funcionamiento interno de la organización, sino también las interacciones entre ella y su ambiente externo. Mientras que la percepción del desempeño laboral es aquella relación que se establece entre el funcionario y el usuario, es decir que la satisfacción depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. En tal sentido la presente investigación se propuso el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad distrital de La Perla, 2018.

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018 esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman, que muestra además un nivel de significancia o correlación significativa. Lo que sugiere que a mejor manejo en la gestión pública mediante la satisfacción laboral en la gerencia de desarrollo social en la Municipalidad de la perla 2018, mejor será la satisfacción laboral.

En ella, el hallazgo se confirma que Valdizan (2017) que título su tesis como desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma a nivel de bachillerato en el periodo 2017 mostro que cuando hay mayor motivación laboral mayores son sus desempeños a laborales de los trabajadores, Así mismo Tamani (2015) que título su tesis "La satisfacción Laboral del personal Aeronáutico de Corpac Callao" mostro que el personal aeronáutico tiene una satisfacción laboral alta.

Como sostiene Ríos (2017) en la tesis “Nivel de motivación y su relación con su satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015 de la Universidad Cesar Vallejo quien concluye la relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción en los trabajadores, mediante capacitaciones y especializaciones de acuerdo con el plan institucional en gestión pública.

Así mismo Navarro (2017) con su tesis titulada “Motivación y desempeño Laboral de los serenos de la municipalidad de Ventanilla” tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los serenos de la municipalidad de Ventanilla, 2016, concluyéndose que existe relación entre las variables motivación y desempeño laboral.

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostienen que existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad de la perla 2018. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Pearson que muestra además un nivel de significancia y una correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de la perla, 2018

En cuanto a la hipótesis específica 1 que señala que existe la relación entre la variable Satisfacción Laboral y a dimensión Talento Humano de la variable del desempeño laboral de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de la perla, 2018 se tuvo como resultado del coeficiente de Spearman, un nivel de significancia. El grado de correlación encontrado refiere a una relación entre la variable de satisfacción y el talento humano. Se considera que el Talento Humano es un agrado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito. El talento, es una sumatoria de competencias y habilidades.

En cuanto a la hipótesis específica 2 que señala que existe relación entre la variable de satisfacción laboral y la dimensión de los factores internos de la variable del desempeño laboral de la gerencia de desarrollo social de la

municipalidad de la perla, 2018 Se tuvo como indicativo el resultado del coeficiente de Spearman, encontrándose además un nivel de significancia de correlación. El grado de correlación encontrado refiere a una relacion entre la satisfacción laboral y los factores internos de la variable del desempeño laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 3 que señala que existe relacion entre la variable de satisfacción laboral y la dimensión de las evaluaciones de la variable del desempeño laboral de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad de la perla, 2018 Se tuvo como indicativo el resultado del coeficiente de Spearman, encontrándose además un nivel de significancia de correlación. El grado de correlación encontrado refiere a una relacion entre la satisfacción laboral y las evaluaciones de la variable del desempeño laboral.

## **V. Conclusiones**

**General**

La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018 contando como un resultado un coeficiente de correlación de Spearman es 0,07 y con un  $p = 0,000 < 0.05$

**Especifica primera**

Existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral con el Talento Humano en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla Callao, 2018 contando con un resultado un coeficiente de correlación de Spearman, es 0.08  $p = 0,000 < 0.05$

**Especifica segunda**

Se ha demostrado que hay una relación significativa entre la Satisfacción Laboral con los Factores Internos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla Callao, 2018 contando con un resultado un coeficiente de correlación de Spearman es 0.08  $p = 0,000 < 0.05$ .

**Especifica tercera**

Existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral con las Evaluaciones en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla Callao, 2018 contando con un resultado un coeficiente de correlación de Spearman es 0.08  $p = 0,000 < 0.05$ .

## **VI. Recomendaciones**

**Recomendación General**

Se recomienda a la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, establecer un modelo de gestión que fortalezca las políticas de la institución, que facilite la capacitación a funcionarios y nuevos empleados, mejorando los servicios y la atención a los usuarios.

Asimismo, que gestionen recursos económicos para mejorar el ambiente físico de la Gerencia de Desarrollo Social para que este se convierta en un ambiente adecuado, de fácil acceso y funcional, con un área específica, para el desarrollo de actividades dirigidas a la comunidad se pueda brindar una atención eficiente y eficaz a los usuarios externos.

**Recomendación Especifica (1)**

Se recomienda a la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, instaurar capacitaciones constantes y guías dentro de la Municipalidad que vaya dirigido a los trabajadores y mejoren el conocimiento laboral, y desarrollar su talento humano, en beneficio de la Institución y del público usuario.

**Recomendación Especifica (2)**

Se recomienda a la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, capacitar al personal para la orientación en atención al usuario en la Gerencia de Desarrollo Social. Así mismo orientar al personal con una buena presentación personal y el respeto a la privacidad del usuario.

**Recomendación Especifica (3)**

Se recomienda encomendar los cargos de confianza a personas que se encuentren en un buen nivel académico profesional con experiencias en las asignaciones que desarrollaran en bien de la institución y por ende la resolución de problemas a los usuarios, y así conllevar una buena imagen institucional del trabajo realizado en esta Gerencia.



## **VII. Referencia Bibliográficas**

- Alfaro, R; Leyton, S; Meza, A y Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales entres municipalidades. Lima, Perú: Centrum. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Araujo, C y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Caracas, Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Bravo, MJ; Peiró, J y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción Laboral. Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A. 343-394.
- Chiang, M y Ojeda J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. México: Contaduría y Administración 58, abril-junio 2013: 39-60.
- Chiang, M; Salazar, M; Martín, M y Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Maracay, Venezuela: Salud de los trabajadores, vol. 19, núm 1, enero-junio 2011, pp. 5-18. Universidad de Carabobo
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Constitución Política del Perú (1993). Recuperado de: <http://www4.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Constitu/Cons1993.pdf>
- Casana, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego
- Decreto Legislativo 276. Ley de bases de la carrera administrativa. Recuperado de: [http://ogrrhh.unmsm.edu.pe/files/normativas/decretos/DL\\_276\\_1984.pdf](http://ogrrhh.unmsm.edu.pe/files/normativas/decretos/DL_276_1984.pdf)
- Escobedo, M; Hernández, J y Rico, L. (2016). Predictores de la satisfacción laboral en la industria automotriz de Ciudad Juárez. Antioquía, Colombia: Revista Lasallista de Investigación, vol. 13, núm 2, p. 88-97.
- Fernández, M. (1999). Diccionario de Recursos Humanos. Madrid: Diaz de Santos, Universidad Autónoma de Madrid.
- Garmendia, JA y Parra, F. (1993). Sociología industrial y de los recursos humanos. Madrid: Editorial Taurus Universitaria.

- Griffin, R y Bateman, T. (1986). Job Satisfaction and organizational commitment. New York: C.L Cooper e I. Robertson eds.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. México: Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 50(3), 307-314.
- Koontz, H y Weihrich, H. (2004). Administración: Una perspectiva global. México: McGraw Hill Interamericana
- Ley 28175. Ley Marco del Empleo Juvenil. Lima, Perú. Recuperado de: [http://transparencia.mtc.gob.pe/idm\\_docs/normas\\_legales/1\\_1\\_79.pdf](http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_1_79.pdf)
- Llanos, L y Tapia, Y. (2017). Satisfacción marital y desempeño laboral en trabajadores de una Municipalidad de Chiclayo. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Palma, S. (2009). Elaboración y validación de una escala de Satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Lima, Perú: Materiales. Recuperado de: <http://www.ilustrados.com/documentos/satisfaccionlaboral.doc>
- Palma S. (2016) clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016
- Pedraza, E; Amaya, G y Conde, M. (2010). Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Venezuela: Revista de Ciencias Sociales, 16(3).
- Pinzón, B y Atencio, E (2010). El Mobbing en el Desempeño Laboral. Implicaciones en la Salud. Multiciencias, 10, 140-145.
- Monteza, A. (2017). Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Muchinsky, P. (2012). Psicología aplicada al trabajo. Una introducción a la Psicología Industrial y Organizacional. México: P.A y Partners.
- Núñez, A. (2016). Vivir y resistir: El estrés y sus consecuencias en la actividad directiva. Cáceres, España: Extremadura Business School.
- Nelson, D y Quick, J. (2013). Comportamiento Organizacional. 3ra Edición. México: Cengage, 2013.
- Robbins, S. (2000). Administración. Décima edición. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Prentice Hall.

## **VIII. Anexos**

## Anexo I Instrumento

### ENCUESTA

Marque con un aspa (x) las siguientes características que se ajusten a su persona complete los datos que se le pide:

Edad: _____	Genero: M ( ) F ( )
Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )	
Grado de Instrucción: _____ Situación Laboral : Estable ( ) Contratado ( )	

1.- Total Acuerdo: TA

2.- Acuerdo: A

3.- Indeciso: I

4.- En Desacuerdo: D

5.- Total Desacuerdo: TD

SATISFACCION LABORAL		1	2	3	4	5
		TA	A	I	D	TD
	<b>Condición Física y/o materiales</b>					
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	El ambiente donde trabajo es confortable.					
3	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo comodamente.					
4	Existen las comodidades para un buen Desempeño de las labores diarias.					
5	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
	<b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b>					
6	Mi sueldo es muy bajo en relacion a la labor que realizó.					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante					

	aceptable					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas economicas.					
	<b>Políticas Administrativas</b>					
10	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
11	La sensacion que tengo de mi trabajo es que me estan explotando.					
12	El horario de trabajo me resulta incomodo					
13	No te reconcen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
14	Me disgusta mi horario					
	<b>Relaciones Sociales</b>					
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros					
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
18	La solidaridad es una virtud caracteristica en nuestro grupo de trabajo					
	<b>Desarrollo Personal</b>					
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
20	Disfruto de cada labor que realizó en mi trabajo					
21	Me siento Feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
22	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo (a)					
	<b>Desarrollo de Tareas</b>					
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
27	Las tareas que realice los percibos como algo sin					

	importancia.					
28	Mi trabajo me aburre.					
29	Me gusta el trabajo que realizo.					
30	Me siento complacido con la actividad que realizo					
	<b>Relacion con la autoridad</b>					
31	Mi(s) jefes es (son) comprensivo(s)					
32	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
34	La relacion que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)					
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## ENCUESTA

Marque con un aspa (x) las siguientes características que se ajusten a su persona complete los datos que se le pide:

Edad: _____	Genero: M ( ) F ( )
Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )	
Grado de Instrucción: _____ Situación Laboral : Estable ( ) Contratado ( )	

**1. Completamente en Desacuerdo**

**2. En desacuerdo**

**3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo**

**4. De acuerdo**

**5. Completamente De acuerdo**

N°	Desempeño Laboral	1 CD	2 ED	3 ND/ ND	4 DA	5 CD
	<b>Talento Humano</b>					
1	¿Tu capacidad y Desempeño laboral es Buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la Municipalidad de La Perla?					
2	¿Tiene capacidad de resolver cualquier inconveniente que se le presenta en el trabajo?					
3	¿La Municipalidad de La Perla utiliza la herramienta apropiada para poder medir el desempeño de las actividades?					
4	¿Tu desempeño dentro de la Municipalidad de La Perla es reconocido por tus superiores?					
5	¿La evaluación del desempeño ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?					
	<b>Factores Internos</b>					
6	¿Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conozcas?					



7	¿La motivación que le brinda la Municipalidad de La Perla favorece tu desempeño laboral?					
8	¿Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñen mejor en tu labor diario?.					
9	¿Estás de acuerdo con los puestos de trabajo en la Municipalidad de La Perla					
10	¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es Bueno?					
	<b>Evaluaciones</b>					
11	¿Cuándo ingresaste a trabajar a la Municipalidad de La Perla te adaptaste rápidamente con los nuevos compañeros.					
12	¿La comunicación con tus jefes es Bueno y te ayudan a realizar tus tramites con tus usuarios.					
13	¿Es Buena la comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?					
14	¿Tienes iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediato no se encuentra?					
15	¿La Municipalidad de La Perla utiliza la herramienta apropiada para poder medir tus conocimientos en el desempeño de tus actividades?					
16	¿Desarrollas tus talentos satisfactoriamente dentro de la empresa?					
17	¿Tu comportamiento con tus compañeros de trabajo es adecuada.					
18	¿Recibes algún tipo de recompense cuando tu desempeño laboral es bueno?					

## **Anexo 2: Validación**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: CONDICION FISICA Y/O MATERIALES</b>								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde trabajo es agradable.	✓		✓		✓		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓		✓		✓		
5	Existen las comodidades para un buen Desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
<b>DIM ENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REUNERATIVOS</b>								
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realice.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que pago.	✓		✓		✓		
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
<b>DIM ENSIÓN 3: POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>								
10	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
12	El horario de trabajo me resulta incómodo	✓		✓		✓		
13	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	✓		✓		✓		
<b>DIM ENSIÓN 4: RELACIONES SOCIALES</b>								
14	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
15	Me agrada trabajar con mis compañeros	✓		✓		✓		
16	Prefero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
17	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	✓		✓		✓		
<b>DIM ENSIÓN 5: DEMANDA PERSONAL</b>								
18	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
20	Disfruto de cada labor que realice en mi trabajo	✓		✓		✓		
21	Me siento Feliz; por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo	✓		✓		✓		
<b>DIM ENSIÓN 6: DESARROLLO DE TAREAS</b>								
23	Las tareas que realizo son tan valiosas como cualquier otra.	✓		✓		✓		
24	Me siento realmente útil con la labor que realicé.	✓		✓		✓		
25	Las tareas que realicen los percibos como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
26	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓		
27	Me gusta el trabajo que realicé.	✓		✓		✓		
28	Me siento complacido con la actividad que realicé.	✓		✓		✓		

**DIMENSIÓN 7: RELACION CON LA AUTORIDAD**

		SI	NO	SI	NO	SI	NO
29	Mi(s) jefe(s) (son) comprensivo(s)			<input checked="" type="checkbox"/>			
30	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					
31	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias			<input checked="" type="checkbox"/>			
32	Lic varse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					
33	La relación que tengo con mis superiores es cordial	<input checked="" type="checkbox"/>					
34	Me gusta el trabajo que realizo	<input checked="" type="checkbox"/>					
35	No me siento a gusto con mi jefe			<input checked="" type="checkbox"/>			
36	Mi (s) Jefe (s) valoro (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Hans Myria Guzmán DNI: 4020573  
 Especialidad del validador: Gestión Pública .....  
 ..... de ..... de ..... del 2018



INSTITUTO VENEZOLANO  
UNIVERSITARIO DE CIENCIAS  
SOCIALES Y HUMANAS

ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSION 1: TALENTO HUMANO</b> ¿Tu capacidad y Desempeño laboral es Buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la Municipalidad de La Perla?	✓		✓		✓		
2	¿Te te capacidad de resolver cualquier inconveniente que se le presenta en el trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿La Municipalidad de La Perla utiliza la herramienta apropiada para poder medir el desempeño de las actividades?	✓		✓		✓		
4	¿Tu desempeño dentro de la Municipalidad de La Perla es reconocido por tus superiores?	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿La evaluación del desempeño ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?	✓		✓		✓		
6	<b>DIMENSION 2: FACTORES INTERNOS</b> ¿Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conozcas?	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La motivación que le brinda la Municipalidad de La Perla favorece tu desempeño laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñen mejor en tu labor diario?	✓		✓		✓		
9	¿Estas de acuerdo con los puestos de trabajo en la Municipalidad. De La Perla	✓		✓		✓		
10	<b>DIMENSION 3: EVALUACIONES</b> ¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es Bueno?	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cuando ingresaste a trabajar a la Municipalidad de La Perla te adaptas rápidamente con los nuevos compañeros.	✓		✓		✓		
12	¿La comunicación con tus jefes es Bueno y te ayudan a realizar tus tramites con tus usuarios.	✓		✓		✓		
13	¿Es Buena la comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?	✓		✓		✓		
14	¿Tienes iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediato no se encuentra?	✓		✓		✓		
15	¿La Municipalidad de La Perla utiliza la herramienta apropiada para poder medir tus conocimientos en el desempeño de tus actividades?	✓		✓		✓		
16	¿Desarrollas tus talentos satisfactoriamente dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
17	¿Tu comportamiento con tus compañeros de trabajo es adecuado?	✓		✓		✓		
18	¿Recibes algún tipo de recompensa cuando tu desempeño laboral es bueno?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Fernando Mejía Guzmán DNI: 40720573  
Especialidad del validador: Carabinero Público  
26 de Julio del 2018

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: TALENTO HUMANO</b> ¿Tu capacidad y Desempeño laboral es Buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la Municipalidad de La Perla?	✓		✓		✓		
2	¿Tiene capacidad de resolver cualquier inconveniente que se le presenta en el trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿La Municipalidad de La Perla utiliza la herramienta apropiada para poder medir el desempeño de las actividades?	✓		✓		✓		
4	¿Tu desempeño dentro de la Municipalidad de La Perla es reconocido por tus superiores?	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿La evaluación del desempeño ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?	✓		✓		✓		
6	<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES INTERNOS</b> ¿Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conozcas?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿La motivación que le brinda la Municipalidad de La Perla favorece tu desempeño laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?	✓		✓		✓		
9	¿Estás de acuerdo con los puestos de trabajo en la Municipalidad. De La Perla	✓		✓		✓		
10	<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIONES</b> ¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es Bueno?	SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿Cuando ingresaste a trabajar a la Municipalidad de La Perla te adaptaste rápidamente con los nuevos compañeros.	✓		✓		✓		
12	¿La comunicación con tus jefes es Bueno y te ayudan a realizar tus transacciones con tus usuarios.	✓		✓		✓		
13	¿Es Buena la comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?	✓		✓		✓		
14	¿Tienes iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediato no se encuentra?	✓		✓		✓		
15	¿La Municipalidad de La Perla utiliza la herramienta apropiada para poder medir sus conocimientos en el desempeño de sus actividades?	✓		✓		✓		
16	¿Desarrollas tus talentos satisfactoriamente dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
17	¿Tu comportamiento con tus compañeros de trabajo es adecuado?	✓		✓		✓		
18	¿Recibes algún tipo de recompensa cuando tu desempeño laboral es bueno?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: DIETZ CASTILLA FREDY ROBERTO DNI: 2141481  
 Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

21 de 06 del 2018  
RMB  
 Mg. FREDY ROBERTO CASTILLA

<sup>1</sup>Perifonea: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad, al menos al enunciado del ítem. ms



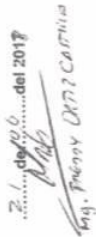


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia <sup>2</sup>		Cuidad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	<b>DIMENSION 1: CONDICION FISICA Y/O MATERIALES</b>							
2	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	/	/	/	/	/	/	
3	El ambiente donde trabajo es agradable	/	/	/	/	/	/	
4	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	/	/	/	/	/	/	
5	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	/	/	/	/	/	/	
6	Existen las comodidades para un buen Desempeño de las labores diarias	/	/	/	/	/	/	
7	<b>DIMENSION 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>							
8	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	/	/	/	/	/	/	
9	Me siento mal con lo que pago	/	/	/	/	/	/	
10	Siento que el sueldo que pago es bastante aceptable	/	/	/	/	/	/	
11	Frecuentemente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	/	/	/	/	/	/	
12	<b>DIMENSION 3: POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>							
13	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	/	/	/	/	/	/	
14	La situación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	/	/	/	/	/	/	
15	El horario de trabajo me resulta incómodo	/	/	/	/	/	/	
16	No se reconocen el esfuerzo y trabajos más de las horas reglamentarias	/	/	/	/	/	/	
17	<b>DIMENSION 4: RELACIONES SOCIALES</b>							
18	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones	/	/	/	/	/	/	
19	Me agrada trabajar con mis compañeros	/	/	/	/	/	/	
20	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	/	/	/	/	/	/	
21	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	/	/	/	/	/	/	
22	<b>DIMENSION 5: DEMANDA PERSONAL</b>							
23	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	/	/	/	/	/	/	
24	Disfruto de cada labor que realice en mi trabajo	/	/	/	/	/	/	
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	/	/	/	/	/	/	
26	Ha tenido mi trabajo me siento bien conmigo	/	/	/	/	/	/	
27	<b>DIMENSION 6: DESARROLLO DE TAREAS</b>							
28	Las tareas que realizo son tan valiosas como cualquier otra	/	/	/	/	/	/	
29	Me siento realmente útil con la labor que realizo	/	/	/	/	/	/	
30	Las tareas que realizan los percibo como algo sin importancia	/	/	/	/	/	/	
31	Me aburre	/	/	/	/	/	/	
32	Me gusta el trabajo que realizo	/	/	/	/	/	/	
33	Me siento complacido con la actividad que realizo	/	/	/	/	/	/	

DIMENSIÓN 7: RELACION CON LA AUTORIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO
29	Mis jefes (son) comprensivo (s)	✓					
30	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre el trabajo	✓					
31	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas semanales	✓					
32	Le varse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	✓					
33	La relación que tengo con mis superiores es cordial	✓					
34	Me gusta el trabajo que realizo	✓					
35	No me siento a gusto con mi jefe	✓					
36	Mi jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**  
 Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: DIETZ CASTELA FERRON ROBERTO DNI: 24914101  
 Especialidad del validador: GERENTE PÚBLICO

..... del 2017  
  
 Mg. Freddy Dietz Castela

(Predefinido) El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 (Realización) El ítem es apropiado para representar al componente o  
 dimensión específica del constructo.  
 (Cualitativo) Se entiende un indicador adecuado al enunciado del ítem.



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSION 1: TALENTO HUMANO</b> ¿Tu capacidad y Desempeño laboral en Buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la Municipalidad de La Perla?	/		/		/		
2	¿Tiene capacidad de resolver cualquier inconveniente que se le presenta en el trabajo?	/		/		/		
3	¿La Municipalidad de La Perla utiliza la herramienta apropiada para poder medir el desempeño de las actividades?	/		/		/		
4	¿Tu desempeño dentro de la Municipalidad de La Perla es reconocido por tus superiores?	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿La evaluación del desempeño ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?	/		/		/		
6	<b>DIMENSION 2: FACTORES INTERNOS</b> ¿Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conoces?	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La motivación que le brinda la Municipalidad de La Perla favorece tu desempeño laboral?	/		/		/		
8	¿Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?	/		/		/		
9	¿Estás de acuerdo con los puestos de trabajo en la Municipalidad. De La Perla	/		/		/		
10	<b>DIMENSION 3: EVALUACIONES</b> ¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es Bueno?	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cuando ingresaste a trabajar a la Municipalidad de La Perla te adaptaste rápidamente con los nuevos compañeros.	/		/		/		
12	¿La comunicación con tus jefes es Buena y te ayudan a realizar tus tareas con tus usuarios.	/		/		/		
13	¿Es Buena la comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad?	/		/		/		
14	¿Tienes iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediato no se encuentra?	/		/		/		
15	¿La Municipalidad de La Perla utiliza la herramienta apropiada para poder medir tus conocimientos en el desempeño de tus actividades?	/		/		/		
16	¿Desarrollas tus talentos satisfactoriamente dentro de la empresa?	/		/		/		
17	¿Tu comportamiento con tus compañeros de trabajo es adecuado?	/		/		/		
18	¿Recibes algún tipo de recompensa cuando tu desempeño laboral es bueno?	/		/		/		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):  Aplicables  No aplicables  No aplicables

Opinión de aplicabilidad:  Aplicables  No aplicables  No aplicables

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. PACHAS HANGUAYES WILS. GALILEO R.D. DNI: 89951259

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA ... de ... de ... del 2018

Handwritten signature of the validator

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
#Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
-Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: CONDICIÓN FÍSICA Y/O MATERIALES</b>								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde trabajo es agradable.	✓		✓		✓		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es desigualable	✓		✓		✓		
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓		✓		✓		
5	Elijo bien las comodidades para un buen Desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>								
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realice.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que pago.	✓		✓		✓		
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>								
10	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
12	El salario de trabajo me resulta incomodo	✓		✓		✓		
13	No se reconocen el esfuerzo o trabajos más de las horas reglamentarias	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: RELACIONES SOCIALES</b>								
14	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
15	Me agrada trabajar con mis compañeros	✓		✓		✓		
16	Preferiré tomar distancia con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
17	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 5: DEMANDA PERSONAL</b>								
18	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
20	Disfruto de cada labor que realice en mi trabajo	✓		✓		✓		
21	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Hecho mi trabajo me siento bien conmigo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 6: DESARROLLO DE TAREAS</b>								
23	Las tareas que realizo son tan valiosas como cualquier otra.	✓		✓		✓		
24	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
25	Las tareas que realicen los percibimos como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
26	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓		
27	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
28	Me siento conplacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 7: RELACION CON LA AUTORIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO
29	Mi jefe(s) comprensivo (s)	/		/			
30	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre el trabajo	/		/			
31	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	/		/			
32	Llévase bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	/		/			
33	La relación que tengo con mis superiores es cordial	/		/			
34	Me gusta el trabajo que realizo	/		/			
35	No me siento a gusto con mi jefe	/		/			
36	Mi jefe (s) valoró (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	/		/			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**  **Aplicable**  **No aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./Mg: PACIAS HAGALAYOS LUIS GUILLELMO DNI: 89951259

**Especialidad del validador:** GESTION PUBLICA

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

... de ... del 2018  


### Operacionalización del Desempeño Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores
Llanos (2017, p.44) Propone los beneficiados están dirigidos hacia el gerente, la persona, la organización. Considerando las siguientes	Talento Humano	<p>¿Tu capacidad y Desempeño laboral es Buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la Municipalidad de La Perla?</p> <p>¿Tiene capacidad de resolver cualquier inconveniente que se le presenta en el trabajo?</p> <p>¿La municipalidad de La Perla utiliza herramienta apropiada para poder medir el desempeño de las actividades?</p> <p>¿Tu desempeño dentro de la Municipalidad de La Perla es reconocido por tus superiores?</p> <p>¿La evaluación del desempeño ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?1</p>	01 -05	<p>1. Completamente de acuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo.</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Completamente de acuerdo</p>
	Factores Internos	<p>¿Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conozcas?</p> <p>¿La motivación que le brinda la Municipalidad de La Perla favorece tu desempeño laboral?</p> <p>¿ Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?</p> <p>¿Estas de acuerdo con los puestos de trabajo en la Municipalidad</p>	06-09	<p>1. Completamente de acuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo.</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Completamente</p>

<p>dimension es Talento Humano, Factores Internos y las Evaluacion es.</p>	<p>Evaluaciones</p>	<p>de La Perla.</p> <p>¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es Bueno?  ¿Cuando ingresaste a trabajar a la Municipalidad de La Perla te adaptastes rapidamente con los compañeros.  ¿La comunicacion con tus jefes es Bueno y te ayudan a realizar tus tramites con tus usuarios.  ¿Es buena la comunicacion entre los colaboradores de la Municipalidad?  ¿Tiene inciativa para tomar decisions cuando tu jefe inmediatos no se encuentra.  ¿La Municipalidad de La Perla utiliza herramienta apropiada para poder medir tus conocimientos en el desempeño de tus actividades?  ¿Desarrollan tus talentos satisfactoriamente dentro de la empresa?  ¿Tu comportamiento con tus compañeros de trabajo es adecuada.  ¿Recibes algún tipo de recompense cuando tu desempeño laboral es bueno.</p>	<p>10-18</p>	<p>deacuerdo</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Completamente deacuerdo</li> <li>2. En desacuerdo</li> <li>3. Ni deacuerdo, ni desacuerdo.</li> <li>4. De acuerdo</li> <li>5. Completamente deacuerdo</li> </ol>
--	---------------------	---	--------------	---



## Operacionalización de Satisfacción

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores
	. Condiciones físicas y/o materiales	<p>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. El ambiente donde trabajo es agradable. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. Existen las comodidades para un buen Desempeño de las labores diarias</p>	01 -05	<p>1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3,.Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.-Total desacuerdo</p>
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	<p>Mi sueldo es muy bajo en relacion a la labor que realice. Me siento mal con lo que hago. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>	6-9	<p>1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3,.Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.-Total desacuerdo</p>

	Políticas Administrativas	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. El horario de trabajo me resulta incómodo. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	(10-13)	1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3.- Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.- Total desacuerdo
	Relaciones Sociales (14-17)	Me gusta mi horario. El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones. Me agrada trabajar con mis compañeros. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	14-17	1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3.- Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.- Total desacuerdo
	Desarrollo Personal (18-22)	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. Me siento Feliz por los resultados que logro en mi trabajo. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo.	18-22	1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3.- Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.- Total desacuerdo
	Desarrollo de Tareas (23-28)	Las tareas que realizo son tan valiosas como Me siento realmente útil con la labor que realice. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. Mi trabajo me aburre. Me gusta el trabajo que realice. Me siento complacido con la actividad que realizo.	23-28	1.- Total acuerdo 2.- Acuerdo 3.- Indeciso 4.- En Desacuerdo 5.- Total desacuerdo

	Relación con la autoridad (29-36)	<p>Mis jefes (son) comprensivo (s).          Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre el trabajo.          No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.          Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.          La relación que tengo con mis superiores es cordial.          Me gusta el trabajo que realizo.          No me siento a gusto con mi jefe.          Mi (s) Jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>	29-36	<p>1.- Total acuerdo          2.- Acuerdo          3.- Indeciso          4.- En Desacuerdo          5.- Total desacuerdo</p>
--	-----------------------------------	---	-------	--

**Anexo: 3 Matriz de consistencia**

**TITULO : Satisfacción laboral y Desempeño Laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de La Perla, 2018**

**AUTORA: Br. Domitila Chanamé Castillo.**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Valores</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b>            ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b>            Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b>            H<sub>1</sub> Existe una relación entre la Satisfacción Laboral y el desempeño</p>	<p><b>Satisfacción Laboral</b>  <b>Definición Conceptual</b>            Sonia Palma</p>	<p>Condiciones físicas y/o materiales (1-5)</p>	<p>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.            El ambiente donde trabajo es agradable.            La comodidad que me ofrece</p>	

<p>laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?</p> <p><b>Problema Específico</b></p> <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el talento humano en la gerencia de desarrollo social de la</p>	<p>laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Determinar la relacion entre la satisfacción laboral y el talento humano en la gerencia de desarrollo social de la</p>	<p>laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?</p> <p>H<sub>2</sub> No existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?</p>	<p>(2004,p.82)</p> <p>La define como “las actitudes del trabajador hacia su propio trabajo y en funcion de aspectos vinculados como probabilidad es de desarrollo personal, Beneficios laborales y remunerativ</p>	<p>Beneficios Laborales y/o remunerativos (6-9)</p>	<p>el ambiente de trabajo es inigualable.</p> <p>En el ambiente físico donde me ubico, trabajo comodamente.</p> <p>Existen las comodidades para un buen Desempeño de las labores diarias.</p> <p>Mi sueldo es muy bajo en relacion a la labor que realice.</p> <p>Me siento mal con lo que hago.</p> <p>Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</p> <p>Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas economicas.</p>	<p>1.- Total acuerdo</p> <p>2.- Acuerdo</p> <p>3,.Indeciso</p> <p>4.- En Desacuerdo</p> <p>5.-Total desacuerdo</p>
---	--	---	--	---	---	--

<p>Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y los factores internos en la gerencia de desarrollo social de la</p>	<p>Municipalidad Distrital de La Perla, 2018</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación entre la satisfacción laboral y los factores internos en la gerencia de desarrollo Social de la</p>	<p><b>Hipótesis Específicas Hipótesis específicas 1</b> Existe una relación entre la satisfacción laboral y talento humano en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?</p>	<p>os que recibe políticas administrati va, relaciones con otros miembros de la Organización y Relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten</p>	<p>Políticas Administrativas (10-13)</p> <p>Relaciones Sociales (14-17)</p>	<p>Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. El horario de trabajo me resulta incómodo. No te reconcen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.</p> <p>Me gusta mi horario. El ambiente creado por mis compañeros es ideal para</p>	
--	---	---	--	---	--	--

<p>Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y las evaluaciones en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?</p>	<p>Municipalidad Distrital de La Perla, 2018</p> <p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las políticas administrativas en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018</p>	<p><b>Hipótesis Específicas 2</b></p> <p>Existe una relación entre la satisfacción laboral y los factores internos en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?</p> <p><b>Hipótesis Específicas 3</b></p> <p>Existe una relación entre la satisfacción</p>	<p>sus tareas y desempeño de tareas.</p>	<p>Desarrollo Personal (18-22)</p> <p>Desarrollo de Tareas (23-28)</p>	<p>desempeñar mis funciones.</p> <p>Me agrada trabajar con mis compañeros.</p> <p>Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.</p> <p>La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</p> <p>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p> <p>Disfruto de cada labor que realizó en mi trabajo.</p> <p>Me siento Feliz por los resultados que logro en mi trabajo.</p>	
---	--	--	--	--	--	--

		<p>laboral y las políticas administrativas en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018?</p>		<p>Relación con la autoridad (29-36)</p>	<p>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo.</p> <p>Las tareas que realizo son tan valiosa como cualquier otra.</p> <p>Me siento realmente util con la labor que realice.</p> <p>Las tareas que realizo los percibo como algo sin importancia.</p> <p>Mi trabajo me aburre.</p> <p>Me gusta el trabajo que realice.</p> <p>Me siento complacido con la actividad que realizo.</p>	
--	--	---	--	--	---	--

					<p>Mis jefes (son) comprensivo (s).</p> <p>Es grata la disposicion de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre el trabajo.</p> <p>No te reconcen el esfuerzo si trabajas mas de las horas reglamentarias.</p> <p>Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</p> <p>La relacion que tengo con mis superiores es cordial.</p> <p>Me gusta el trabajo que realizo.</p> <p>No me siento a gusto con mi jefe.</p> <p>Mi (s) Jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi</p>	
--	--	--	--	--	---	--



					trabajo.	
--	--	--	--	--	----------	--

	<b>Tipo de estudio</b>	<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población Muestra</b>	<b>Técnica e Instrumentos</b>	<b>Numero de ITEMS</b>
<b>METODOLOGIA</b>	Básica, no experimental y transversal	Transversal y correlacional	Muestra : 752 Muestreo : 136	Tecnica : Encuestas Instrumentos: Cuestionario	Variable 1 : 36 ITEMS Variable 2: 18 ITEMS

The image shows a screenshot of the Microsoft Excel 2010 interface. The main window displays a data table with columns for 'Nombre', 'Tipo', 'Anchura', 'Decimales', 'Etiqueta', 'Valores', 'Perdidos', 'Columnas', 'Alineación', 'Medida', and 'Ruf'. A dialog box titled 'Etiquetas de valor' is open in the foreground, showing a list of values and their corresponding labels. The dialog box has a 'Ortografía' button and 'Aceptar', 'Cancelar', and 'Ayuda' buttons at the bottom.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Ruf
1	P1	Número	0	0	1 - La mayoría	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Número	0	0	2 - Como perso	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Número	0	0	3 - Como perso	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Número	0	0	4 - Cada mism	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Número	0	0	5 - Como perso	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Número	0	0	6 - Como perso	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Número	0	0	7 - Trabajar en t	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Número	0	0	8 - Como perso	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Número	0	0	9 - Los grupos	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Número	0	0	10 - El trabajo	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Número	0	0	11 - La autorid	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Número	0	0	12 - La capaci	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Número	0	0	13 - La municip	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Número	0	0	14 - La capaci	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Número	0	0	15 - A menudo	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Número	0	0	16 - Los líderes	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Número	0	0	17 - Existe un	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Número	0	0	18 - Existe un	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Número	0	0	19 - gran los	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Número	0	0	20 - Como pers	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Número	0	0	21 - En la mult	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Número	0	0	22 - Crees que	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Número	0	0	23 - Hay resu	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Número	0	0	24 - Como pers	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Número	0	0	25 - Existe un	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Número	0	0	26 - Como pers	1. Totalme	Ninguno	0	Derecha	Ordinal	Entrada

Etiquetas de valor

Etiquetas de valor

valor

Etiqueta

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutro
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Aceptar Cancelar Ayuda

PÁGINA 176 DE 192 31996 PALABRAS MOZILLA FIREFOX EXCEL 2010 DISCORD ESTRATEGIAS-DE-... suni

89%

**Consentimiento por la institución**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PERLA

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

EL QUE SUSCRIBE GERENTE MUNICIPAL DEL DISTRITO DE LA PERLA EXPIDE LA PRESENTE:

## CONSTANCIA

Que, el Sr. Domitila Chaname Castillo, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PERLA, 2018. Dicho trabajo se ha realizado con los funcionarios, empleados y obreros durante los meses de Junio y Agosto del presente año.

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

La Perla, 17 de Agosto de 2018

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PERLA  
ABOG. ONOFRE PIZARRO CHIMA  
GERENTE MUNICIPAL

### **Matriz de datos**



1	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	1	5	1	3	3	3	3	4	1	1	1	5	5	1	1	3	2	
1	1	1	1	1	4	5	5	4	2	1	1	1	3	2	3	1	4	5	2	1	1	1	1	1	1	2	2	
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	1	1	
4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	1	2	2	
2	5	3	5	3	3	5	5	5	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2	
5	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	5	1	1	2	2
3	4	5	3	3	4	5	5	3	5	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2
1	1	1	5	5	3	3	1	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	3	2	
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	3
3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	
4	4	4	3	2	1	1	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	5	1	3	3	3	3	4	1	1	1	5	5	1	1	1	1
4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3	1	4	5	2	1	1	1	1	1	1	2	2
3	1	1	5	5	3	5	5	5	5	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	
1	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	1	3	2	
1	1	1	1	1	4	5	5	4	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2	
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	5	1	1	1	1	
4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2
2	5	3	5	3	3	5	5	5	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2
5	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2	
3	4	5	3	3	4	5	5	3	5	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	2
1	1	1	5	5	3	3	1	4	3	2	4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1	5	1	3	3	3	3	4	1	1	1	5	5	1	1	2	3	
3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	1	1	1	3	2	3	1	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	3	2	1	1	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	1	2	2
4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	3	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1
4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2	2

3	1	1	5	5	3	5	5	5	5	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	5	1	1	3	3
1	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	2
1	1	1	1	1	4	5	5	4	2	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1
4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	2
2	5	3	5	3	3	5	5	5	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2
5	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	4	5	3	3	4	5	5	3	5	1	1	5	1	3	3	3	3	4	1	1	1	5	5	1	1	2	2
1	1	1	5	5	3	3	1	4	3	2	4	1	3	2	3	1	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	1	2	3
3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1
4	4	4	3	2	1	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	5	1	1	1	2
4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2
3	1	1	5	5	3	5	5	5	5	3	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	3	3
1	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	1	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	3	2
1	1	1	1	1	4	5	5	4	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	5	1	3	3	3	3	4	1	1	1	5	5	1	1	2	2
2	5	3	5	3	3	5	5	5	1	2	1	1	3	2	3	1	4	5	2	1	1	1	1	1	1	2	2
5	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2
3	4	5	3	3	4	5	5	3	5	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	1	2	2
1	1	1	5	5	3	3	1	4	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1
3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	5	1	1	3	2
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	3
3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	3	2	1	1	2	1	3	1	2	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	2
4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	2	1	1	1



4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	
3	1	1	5	5	3	5	5	5	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
1	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	1	5	1	3	3	3	3	4	1	1	1	5	5	1	1	3	2	
1	1	1	1	1	4	5	5	4	2	1	1	1	3	2	3	1	4	5	2	1	1	1	1	1	1	2	2	
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	1	1	
4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	1	2	2	
2	5	3	5	3	3	5	5	5	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2	
5	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	5	1	1	2	2	
3	4	5	3	3	4	5	5	3	5	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	
1	1	1	5	5	3	3	1	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	3	2	
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	3	
3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	
4	4	4	3	2	1	1	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	5	1	3	3	3	3	4	1	1	1	5	5	1	1	1	1	
4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3	1	4	5	2	1	1	1	1	1	1	2	2	
3	1	1	5	5	3	5	5	5	5	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	
1	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	5	5	1	1	3	2		
1	1	1	1	1	4	5	5	4	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2	
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	5	1	1	1	1	
4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	
2	5	3	5	3	3	5	5	5	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	
5	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2	
3	4	5	3	3	4	5	5	3	5	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	2	
1	1	1	5	5	3	3	1	4	3	2	4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	
3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1	5	1	3	3	3	3	4	1	1	1	5	5	1	1	2	3	
3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	1	1	1	3	2	3	1	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	4	4	3	2	1	1	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	1	2	

4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1
4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2
3	1	1	5	5	3	5	5	5	5	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	5	1	1	3	3
1	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	2
1	1	1	1	1	4	5	5	4	2	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1
4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	2
2	5	3	5	3	3	5	5	5	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2
5	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	4	5	3	3	4	5	5	3	5	1	1	5	1	3	3	3	3	4	1	1	1	5	5	1	1	2	2
1	1	1	5	5	3	3	1	4	3	2	4	1	3	2	3	1	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	1	2	3
3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1
4	4	4	3	2	1	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	5	1	1	1	2
4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2
4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2



**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**EL / LA BACHILLER (ES): CHANAME CASTILLO, DOMITILA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PERLA, CALLAO 2018**

Fecha: 25 de agosto de 2018

Hora: 11:00 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE: Dr. Enrique Gustavo García Talledo**

Firma: .....

**SECRETARIO: Mg. Eliana Pérez Ruibal Regalado**

Firma: .....

**VOCAL: Mg. Hans Mejía Guerrero**

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORÍA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

REFORMULAR LOS ANTECEDENTES, LA JUSTIFICACIÓN  
LOS RESULTADOS y LAS CONCLUSIONES  
COMPLETAR LOS ANEXOS  
REDACCIÓN APA

**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Hans Mejía Guerrero, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo -Callao, revisor de la tesis titulada "**Satisfacción y desempeño laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital De La Perla, Callao 2018**" del (de la) estudiante **Chaname Castillo, Domitila**, constato que investigación tiene un índice de similitud de **22 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/La suscrito (a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las condiciones detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad Cesar Vallejo.

Lima, 04 de setiembre del 2018.



---

Mg. Hans Mejía Guerrero  
DNI: 40720573

mpimir...  
pedir copias fotográficas...  
Ctrl+P

CHANAME, INFORME DE TESIS LO



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción y desempeño laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de la  
Municipalidad Distrital de la Perla, Callao 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**  
**Br. Chaname Castillo, Domitila**

Resumen de coincidencias

22 %


Se están usando fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (beta)

Coincidencias	
1	www.esalon.org.pe Fuentes de Internet
2	www.un.org Fuentes de Internet
3	www.diccionario.gub.pe Fuentes de Internet
4	www.alternativas.me Fuentes de Internet
5	www.univ.edu.pe Fuentes de Internet
6	mtuc.bo.uz.edu.ve Fuentes de Internet
7	espace.vill.edu.ec Fuentes de Internet
8	calhac.unhosp.es Fuentes de Internet
9	journal.esun.edu.co Fuentes de Internet
10	docslide.nl Fuentes de Internet
11	espace-casagrande.ed Fuentes de Internet

22

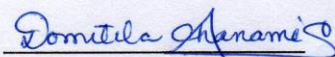
High Resolution

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : Versión : Fecha : Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, DOMITILA CHANAME CASTILLO, identificado con DNI N° 25714369 egresado de la Escuela Profesional de Post Grado - MGP de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Satisfacción y Desempeño Laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, Callao 2018 "; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de autorización:

Autorizo la publicación de la caratula, Índice General, resumen, abstract de la tesis en mención.

  
 FIRMA

DNI: 25714369

FECHA:

Callao 17 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**Maestría en Gestión Pública**

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**DOMITILA CHANAME CASTILLO**

INFORME TÍTULADO:

**“Satisfacción y Desempeño Laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de La Municipalidad Distrital de La Perla, Callao 2018”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRA EN GESTION PUBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE AGOSTO 2018

NOTA O MENCIÓN: **Aprobada por Mayoría.**

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN