



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia  
de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Juarez Vasquez, Jose Eduardo (ORCID: 0000-0003-3545-6166)

**ASESOR:**

Dr. Chanduví Calderón, Roger Fernando (ORCID: 0000-0001-7023-0280)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, que siempre está a mí lado, que me mantiene firme en mis sueños, objetivos, decisiones y que me mantiene en pie con salud y dicha. A mis padres, Doriz y José, por darme la vida, enseñarme esforzarme y empujarme a seguir adelante y nunca rendirme. A mis hermanos, María, Betsy, Miguel por el apoyo incondicional. A mis sobrinos y ahijados, Jimena, Ángela, Alonso, Liam, Mariam que me ven como ejemplo a seguir. A mis abuelas, Olinda y Victoria por sus bendiciones diarias y sus consejos. A mis abuelos, Sixto y Gregorio por cuidarme desde el cielo y que tengan presente que llevo sus apellidos con mucho orgullo. A mi enamorada, Carmen por apoyarme a seguir adelante y estar conmigo en los momentos difíciles de mi vida.

José Eduardo

## Agradecimiento

A **Dios**, por mantenerme con salud, sabiduría, por ayudarme a vencer todos los obstáculos en mi camino y enseñarme a iniciar y a terminar lo que empezamos.

A mis **Docentes**, por guiarnos, enseñarnos y asesorarnos durante todo proceso de aprendizaje para la obtención de este nuevo logro.

A mis **Asesores**, el **Dr. Roger Fernando Chanduví Calderón y Dr. Gómez Fuertes Alberto**, por su tiempo, dedicación, asesoramiento para poder concluir mi informe de tesis y por haberme brindado sus conocimientos.

El Autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de Investigación .....	16
3.2. Variables y Operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos... ..	19
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Resultados de la Prueba de normalidad.....	21
<b>Tabla 2</b>	Resultados de Prueba correlación de las Variables.....	22
<b>Tabla 3</b>	Percepción de los colaboradores sobre el Reto del Trabajo.....	23
<b>Tabla 4</b>	Percepción de los colaboradores sobre las Remuneraciones Justas.....	23
<b>Tabla 5</b>	Percepción de los colaboradores sobre las condiciones de trabajo.....	24
<b>Tabla 6</b>	Percepción de los colaboradores sobre la relación de trabajo y empleador.....	24
<b>Tabla 7</b>	Percepción de los colaboradores sobre variable Satisfacción Laboral.....	25
<b>Tabla 8</b>	Resultados del nivel de percepción de Satisfacción Laboral de la competencia: Conocimiento.....	25
<b>Tabla 9</b>	Resultados del nivel de percepción de Satisfacción Laboral de la competencia: Habilidad.....	26
<b>Tabla 10</b>	Resultados del nivel de percepción de Satisfacción Laboral de la competencia: Motivación.....	26
<b>Tabla 11</b>	Resultados del nivel de percepción de Satisfacción Laboral de la competencia: Actitud.....	27
<b>Tabla 12</b>	Percepción de satisfacción de la Variable Gestión por Competencias.....	27

## Resumen

La investigación: Gestión por competencias y la satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo, tuvo como objetivo general determinar la relación de la Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo. En el presente proyecto fue investigado en la región Lambayeque y el tipo de investigación fue aplicada, el diseño de Investigación fue no experimental, transversal y correlacional. La población empleada fue 12 de los colaboradores municipales de la Gerencia de Desarrollo Urbano, el cual estuvo conformado por doce colaboradores, siendo la misma cantidad de informantes como muestra, el muestreo fue por área. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento utilizado el cuestionario. Finalmente se obtuvo como resultado que un 75 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 25 % (3 personas) manifiestan que están satisfechos con la Gestión por Competencias, siendo coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,901\*\* este valor permito aceptar la hipótesis inicial, lo que indica que existe relación entre las variables Gestión por competencias y satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Gestión por competencias, satisfacción laboral y Correlación de Rho de Spearman

## **Abstract**

The research: Management by competencies and job satisfaction in the Urban Development Management in a district municipality of Chiclayo, had as a general objective to determine the relationship of Management by competencies and job satisfaction in the Urban Development Management in a district municipality of Chiclayo. . In the present project it was investigated in the Lambayeque region and the type of research was applied, the research design was non-experimental, cross-sectional and correlational. The population employed was 12 of the municipal collaborators of the Urban Development Management, which was made up of twelve collaborators, with the same number of informants as a sample, the sampling was by area. The technique used for data collection was the survey, the instrument used was the questionnaire. Finally, it was obtained as a result that 75% (9 people) state that they are dissatisfied and 25% (3 people) state that they are satisfied with Management by Competencies, being Spearman's Rho correlation coefficient 0.901 \*\* this value allows accepting the initial hypothesis, which indicates that there is a relationship between the variables Management by competencies and job satisfaction.

**Keywords:** Management by Competencies, job satisfaction and Spearman's Rho correlation

## I. INTRODUCCIÓN

Las empresas independientemente de su rubro cada vez compiten siempre más entre ellas, intentando innovar para llevar su producto al consumidor final y ganar cuota en el mercado. Pero de lo mencionado anteriormente una pregunta surge ¿Las Instituciones Públicas compiten entre ellas?, quizás la pregunta no se deba enfocar tanto en las instituciones, sino especificarlas en el propio servidor público. Será que los servidores públicos competirán entre sí para llevar el servicio al ciudadano, si este no fuera el caso, será porque sus competencias no son las adecuadas para competir y al no competir cual será en nivel de satisfacción en el servidor público.

Así mismo, conforme se va moviendo el mercado, las dificultades comienzan a ser variadas, se requiere siempre de personal actualizado y competente para que las organizaciones puedan adaptarse. Los profesionales deben adaptar nuevas competencias conforme cambia el mercado, pero las empresas deben colaborar en el desarrollo profesional de sus colaboradores (Perego, & Marteau, 2021).

La gestión por competencias tiene un alto impacto en el sector público cuando se lleva como se explica con lo sucedido en España cuando intentaron solucionar un problema de limitaciones entre varias comunidades, en donde el litigio no se podía resolver fácilmente, explica que la gestión por competencias de las áreas responsables por parte del ejecutivo con los ayuntamientos ha logrado resolver el conflicto (Marcos, 2018).

Así como también lo explica correctamente Gavilán (2020), en donde señala las dificultades que tuvo al realizar la gestión por competencias en una empresa peruana, señalando que el cambio no se puede producir de un momento a otro porque a veces la persona no cede a cambiar sus propias competencias.

Como podemos ver las empresas cada vez optan por añadir incrementos de variables cualitativas de los procesos mediante competencias, llevado al sector público la gestión por medio de las competencias podrían aumentar la satisfacción no solo por parte de los servidores públicos, sino también por el ciudadano a la hora que recibir el servicio solicitado por mesa de partes.

Actualmente investigadores peruanos estudian la satisfacción laboral de los docentes en una institución educativa, utilizando la Correlación de Spearman entre



docentes e indicadores de satisfacción. Los autores concluyen gran parte del éxito de tener a un personal docente motivado parte de la gestión administrativa (Porras, Cabrejos, Vargas, & Berrocal, 2021).

Finalmente, en la Gerencia de desarrollo urbano en donde se realiza la investigación, se identificaron algunos factores como los retrasos en los servicios, falta de motivación, falta de experiencia, alta rotación sin motivo, y otros que pueden afectar las competencias en los servidores públicos.

El planteamiento del problema fue de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo? La problemática específica está definida de esta manera: ¿Cuál será el diagnóstico de satisfacción laboral de los servidores públicos en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad de la distrital de Chiclayo?, también incluye en el planteamiento ¿Cuál será el nivel de satisfacción de las competencias de los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo? y por último ¿Cuál será el nivel de satisfacción laboral de la variable gestión por competencias?.

La justificación de la investigación se dio en la siguiente forma, desde la perspectiva teórica, se justificó porque involucra el desarrollo del conocimiento en base a la investigación de la gestión por competencias, aumentando los conocimientos para las próximas investigaciones. Se justifica metodológicamente porque aplica el enfoque cuantitativo, con un propósito extrínseco de manera aplicada. Por otra parte, los instrumentos fueron calificados y validados en la región Lambayeque por el juicio de los expertos. Por último, la justificación práctica de esta investigación permite atribuir y aplicar los correctos contenidos generando las iniciativas aplicativas, en la gestión por competencias y la satisfacción laboral.

El objetivo general propuesto fue: Determinar la relación de la Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo. Los objetivos específicos planteados fueron: Realizar el diagnóstico actual de la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo. Luego se propuso: Determinar el nivel de satisfacción de las competencias de los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital

de Chiclayo. Por último: Identificar el nivel de satisfacción laboral en la variable gestión por competencias.

Finalmente se tuvo de hipótesis general de investigación: La relación de la gestión por competencias y la satisfacción laboral una relación positiva significativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo y como hipótesis específicas se plantean:

Si se realiza el diagnóstico de la situación actual, se podrá identificar el actual estado de satisfacción laboral. La segunda hipótesis específica se plantea de la siguiente manera: El nivel de satisfacción de las competencias de los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo. Finalmente se incluye lo siguiente: La percepción del nivel de satisfacción laboral en la variable gestión por competencias.

Actualmente en el Gobierno de Brasil, estudia la implementación de políticas públicas enfocadas en la mejora de la simplificación administrativa, obras sociales y la activación de empleo. Se busca que los nuevos servidores públicos compitan y sean más productivos. Así mismo para lograrlo se debe enfatizar para perfeccionar las competencias que todo el capital humano. Se utiliza el método cuantitativo (Rosa, Stefano, Lara, & Bernardim, 2021).

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional tenemos los siguientes trabajos previos:

Pradipto y Chairiyati (2021) China. El objetivo fue examinar el papel del liderazgo auténtico, la autoeficacia, la satisfacción laboral y el silencio de los empleados sobre el compromiso organizacional entre los millennials. Esta investigación utilizó un enfoque cuantitativo. La técnica de muestreo no probabilístico utilizó durante la recopilación de datos. Finalmente concluye que se puede ver que la influencia del liderazgo auténtico, la autoeficacia, la satisfacción laboral y el silencio de los empleados en el compromiso organizacional es de 24,4. Los demás factores influyen en los 75,6 restantes. Los resultados de la investigación muestran que se acepta el modelo de regresión.

Actualmente se estudian las creencias que supuestamente existen y que afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral sobre una muestra de empresas industriales con 128 profesionales en Chile. Con el objetivo de determinar la relación del nivel de satisfacción de los colaboradores se cree que un personal que esta empleada por varios años, intrínsecamente este se encuentra satisfecho y motivado, esto está alejado de la Satisfacción Laboral, por otro lado, se concluye que los ambientes físicos, las condiciones de trabajo, las relaciones de trabajo, autonomía, si están vinculados con los indicadores de la satisfacción laboral, se utiliza el método cuantitativo (Chiang, & Candia, 2021).

En una investigación realizada en Brasil, un grupo de investigadores en sus investigaciones actuales se plantean como objetivo analizar los estilos y factores implicados en la gestión y el liderazgo, en un nivel cuantitativo y aplicado, con método exploratorio de campo, los autores llegan a la conclusión que hoy en día las empresas deben involucrarse en estudiar las percepciones de la satisfacción laboral, esto requiere un mejor entendiendo de los empleados de lo que necesitan, posiblemente el factor más importante para los colaboradores sea el factor remuneratorio, pero existen otros factores motivacionales para llevar a cabo un mejor control de las emociones. El nivel de satisfacción fue del 58% (Silva, Varanda, Santos, Salles, Amestoy & Queirós, 2021).

Pinayungan, Nazaruddin y Wibowo (2020) Indonesia. El objetivo de la investigación fue analizar el efecto del estilo de liderazgo, la motivación y la

capacidad en la satisfacción laboral para medir el rendimiento de cosecha de los recolectores en las plantaciones Bukit Sentang. El método analítico utilizado en esta investigación fue el análisis de correlación y regresión lineal con análisis de trayectoria. Los resultados de la investigación mostraron que el estilo de liderazgo, la motivación y las capacidades laborales simultáneas tuvieron un efecto en la satisfacción laboral, así como el estilo de liderazgo, la capacidad laboral y la satisfacción laboral tuvieron un efecto en el desempeño laboral.

En Brasil, un grupo de investigadores parten como objetivo determinar el nivel de relación de la satisfacción laboral con los factores motivacionales que estos involucran en una muestra de 112 enfermeras, se investiga en nivel de satisfacción en un grupo poblacional del sector salud, utilizando el método cuantitativo, cuestionario, se concluye que son varios los factores que afecta la motivación y satisfacción están vinculados con estrés laboral y las condiciones de diseño, Reto del trabajo, se añade que el 32% presentaba niveles de estrés considerables (Halcomb, Smyth & McInnes, 2018).

Se investigó en Colombia el nivel de las competencias de los colaboradores de un equipo de desarrollo de software que se plantea como objetivo medir el grado con el que un empleado se ajusta y cumple con el perfil deseado, a un nivel metodológico aplicado, se evalúan distintas competencias en relación con el trabajo de cada integrante del equipo teniendo como base sus habilidades y conocimiento, junto con su actitud, evaluando el cumplimiento en nivel bajo (0), medio (1) o alto (2). Se concluye que a pesar de que el nivel de desempeño y cumplimiento es bajo, se podría realizar medir y volver a medir en un periodo aproximado de 6 meses (Zapata, José, Gasca-Hurtado, Gloria, Manrique-Losada, & Machuca-Villegas, 2021).

En Ecuador un grupo de investigadores llegan a la conclusión que en tiempos de pandemia los colaboradores de las empresas se han desviado o desvinculado de los objetivos de las organizaciones, el trabajo remoto y el distanciamiento han dividido a los colaboradores de las empresas en las que laboran, se requiere de líderes que trabajen los factores motivaciones para la mejora de la satisfacción laboral. La muestra fue de 85 personas con edades que varían a partir de 32 a 58 años, el nivel de insatisfacción alcanza el 56% (Gallegos-Varela, Beltrán-Urvina, Vallejos-Orbe, & Galiano-Andrade, 2021).

Lora, Castilla y Góez (2020) Colombia. El objetivo fue comprender las bases del funcionamiento de la gestión por competencias. La metodología empleada un enfoque descriptivo y cualitativo. Finalmente llegaron a la concluir que la gestión por competencias es utilizada por los cargos de gerencia, pues estos proporcionan una mejor valoración y progreso de los colaboradores dentro de la organización. El utilizar esta herramienta garantiza menor índice de rotación, pues esta herramienta facilita que las fases de escoger, entrenar y la comprensión sean eficientes al momento de seleccionar un colaborador para un puesto en específico, por último, el desempeño de los colaboradores es un factor importante pues esto ayudará a que la empresa pueda ser competitiva en el mundo globalizado.

Putrama et al. (2020) Este estudio tuvo como objetivo la elaboración de fichas de trabajo para la programación básica basadas en la evaluación del desempeño. El modelo de desarrollo utilizado fue el modelo ADDIE. Los datos recopilados se redujeron, presentaron y luego se analizaron los datos y se extrajo una conclusión del resultado del análisis. Finalmente, el resultado de estudio mostró que la hoja de trabajo para la programación básica basada en la evaluación del desempeño se ha desarrollado con éxito y el nivel de logro de la hoja de trabajo fue del 80% (una buena calificación). Esto significa que es factible ser utilizado de manera efectiva como medio para apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje, especialmente en las actividades prácticas del curso de programación básica.

Gong y Liu (2020) China, manifiestan que el objetivo fue verificar el modelo actual de competencias en gestión de personal de empresas privadas. Utilizaron las entrevistas de eventos conductuales, de los seis módulos de planificación, contratación y configuración de recursos humanos, formación y desarrollo, gestión del desempeño, gestión de compensaciones y beneficios. Finalmente concluyeron que la aplicación del modelo de competencias en el sistema privado de gestión de recursos humanos se enfoca principalmente en cuatro aspectos: el primero es la aplicación de la planificación de recursos humanos y la relación con los empleados; el segundo es la aplicación del reclutamiento y la asignación; el tercero es la aplicación del rendimiento evaluación; el cuarto es la aplicación de la gestión salarial y asistencial.

Shishkina, Pristupa, Pavlova y Fryanov (2018) Rusia, manifiestan que el objetivo fue desarrollar un mecanismo de gestión para el desarrollo de

competencias profesionales del personal en una empresa de carga y transporte con el fin de garantizar el cumplimiento de competencias con funciones laborales, reguladas por el profesional actual. Finalmente concluyó que se desarrolló un mecanismo que minimiza los riesgos de situaciones de emergencia y accidentes en el contexto de la interacción entre los trabajadores de un departamento de carga y transporte y elementos de la infraestructura de producción.

Xuejiao (2018) China, indica que el objetivo fue explorar el efecto de la flexibilidad laboral en la satisfacción laboral de los empleados y el efecto mediador del apoyo organizacional percibido basado en la teoría de la conservación de los recursos. En este estudio, recopilamos 309 datos a través de la autoevaluación de los empleados y realizamos la verificación de hipótesis a través del enfoque de ecuaciones de modelo estructurales. Los resultados muestran que las dos dimensiones de la flexibilidad laboral se entrelazan o correlacionan positivamente con la satisfacción laboral. Por último, concluyeron que implementar la flexibilidad laboral en una empresa puede medir la percepción del empleado sobre el apoyo organizacional y de acuerdo con la perspectiva de la concordancia en la teoría del cambio social, el empleado tendrá un mejor reconocimiento de la empresa y las tareas, y su satisfacción laboral aumentará en consecuencia.

Rodríguez, Vivar y Lázaro (2017) Cuba, tuvo como objetivo delinear un plan de desarrollo integral de competencias laborales y herramientas para su implementación, que una sus procesos esenciales con el perfil de competencias. Utilizaron un método de análisis de consenso sobre las variables de estudio. Concluyendo que los métodos para calcular los índices de competencias laborales indican una mejora en la percepción del trabajador, elevando el nivel de competencia y el desarrollo de competencias, con repercusión prospera en los resultados generales de la entidad analizada y la contribución se ve en el modelo diseñado.

Mariño (2018) Ecuador, tuvo como objetivo determinar el proceso de capacitación por competencias y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa. El tipo de investigación descriptiva y mediante las encuestas realizadas a las diferentes áreas de la empresa se levantó información relevante. Se ha definido respecto a lograr una mejora del desempeño de los servidores mediante el diseño de un sistema de capacitación generará una mayor producción laboral.

Dicha productividad ha sido evaluada por personal de recursos humanos y que en la empresa está encargada a través del área de la gestión del talento humano, en donde muestra una serie de datos informativos concluyentes, que permite conocer que existen resultados estadísticos en porcentajes sobre la organización de la entidad , sobre liderazgo existente, sobre la comunicación entre servidores en los diversos puesto, el pensamiento analítico, el desarrollo personal de los colaboradores en el interior de la empresa, pero básicamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales y el logro de las metas empresariales proyectadas en un determinado tiempo.

Se viene estudiando el nivel de satisfacción en el área de salud en una muestra de las Clínicas y Hospitales de Bucaramanga a enfermeras de una muestra de 218, teniendo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del área de estudio, utilizando el cuestionario como el método de recolección de datos. Los resultados de las investigaciones concluyen que el diseño de la infraestructura o espacio de trabajo, los factores remunerativos, Reto del trabajo y otros aspectos se concluyen que afectan a la motivación y satisfacción en un 34% (Putera & Candiasa, 2021).

A nivel nacional se ha estudiado el nivel de desempeño por competencias y satisfacción laboral en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a 118 docentes a un nivel no experimental, como objetivo se plantean determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de estos. los autores advierten que se necesita investigaciones sobre la satisfacción laboral en el sector salud, y tomar en cuenta las recomendaciones que estos realizan. El nivel e insatisfacción fue del 55%. No existe una relación significativa que evidencia que la satisfacción laboral está vinculada con el desempeño (Ramírez, Ortiz, Carrasco, Herrera & Martínez, 2020).

Se ha estudiado en Arequipa el nivel motivacional y emocional de las enfermeras del Hospital Regional en Arequipa, en una muestra de 87 colaboradores, los autores se plantean como objetivo determinar la relación inteligencia emocional y satisfacción laboral en su área de estudio, mediante un método cuantitativo, el resultado final indica que el 64,29% es una población satisfecha y han concluido que existe un nivel medio de satisfacción laboral en un 25%, por la carga o presión emocional, se recomienda realizar más estudios del caso (Abarca, Apaza, Carrillo, Espinoza, 2021).

Rey de Castro, Gutiérrez y Uribe (2020). Lima, en su investigación el objetivo principal fue determinar el nivel de relación entre un modelo de gestión de competencias, investigación fue de tipo cuantitativa y aplicada. Según la conclusión bajo la escala de Likert la variable Gestión por Competencias y el Clima Laboral se correlacionan significativamente (0.622).

Capurro y Noa (2019). Arequipa, en la investigación el objetivo fue establecer el vínculo de la gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores, la muestra de estudio estuvo conformada por 53 colaboradores, el método fue de tipo cuantitativo. Teniendo como resultado que existe vínculo importante entre las variables, siendo el valor de 0.609 definido mediante la prueba de r de Pearson, de esta forma se reconoce la hipótesis general y se desestima la hipótesis nula.

Falcón (2019). En Lima la finalidad de su proyecto de investigación fue determinar cómo la gestión por competencias influye en el desempeño laboral de los trabajadores, su investigación fue no experimental y trasversal, con un método cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional. Aplico dos cuestionarios en la escala Likert. Finalmente llego al resultado sobre la distribución del nivel de Gestión por Competencias de la empresa tiene un nivel Regular (42.11%) y Bueno (34.74%)

Fernández (2019). Conchán – Chota. Su objetivo fue diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán. La técnica utilizada para recoger los datos fue la herramienta de la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario, utilizando la escala de Likert. El autor concluye que una apropiada y correcta aplicación en la herramienta de la gestión por competencias para la mejora significativamente el desempeño laboral de los trabajadores.

Sosa (2018) en su investigación realizada en Moquegua, tuvo como finalidad verificar la relación que existe entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores en la entidad provincial de Mariscal Nieto, 2018, siendo el diseño de estudio fue no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 54 trabajadores y la técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, llegando a obtener como resultado que existe una relación directa y significativa ( $r = 0,824$ ) entre la gestión por competencias y el desempeño laboral y además que los empleados cree que el reclutamiento y selección de empleados



cuando Nivel muy bajo, el 59,3% de los empleados cree que el reclutamiento y selección de personal se realiza en un nivel bajo, el 20,4% de los trabajadores administrativos confirman que el reclutamiento y selección de personal se realiza en un nivel alto Nivel. Por último, notamos que los trabajadores indican que la ciudad de Mariscal Nieto en la provincia tiene un nivel alto Mucho donde se contrata y selecciona al 5,5 % de los empleados.

Laruta & Humpiri (2017) en su tesis realizada en Arequipa tiene como finalidad establecer el vínculo que hay en la gestión por competencias y el desempeño laboral del área de administración. El tipo y diseño de investigación es de tipo Correlacional. Finalmente concluyen que, para medir el desempeño, no existen parámetros por los cuales se puedan implantar mejoras en sus funciones que realizan, así mismo el departamento de recursos humanos no es el área que ayude a la empresa a mejorar sus procesos, esto debido a que no existe un mapa donde se demuestre una estructura ocupacional clara en la cual se fijen las competencias de cada puesto de trabajo, que permita tener claro el perfil requerido de cada persona para ocupar dicho puesto.

Burneo (2017). Tacna, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del GORE. Bajo un estudio determinado como no experimental, contando con una muestra de 174 trabajadores, por otra parte, el procedimiento en el que ha recurrido fue encuesta y el instrumento un cuestionario para las variables, para el procesamiento de los datos el autor utilizó el programa SPSS. El autor concluye que existe relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral, en donde la variable dependiente está influenciada de manera directa por la variable independiente, además para que los trabajadores cuenten con buen desempeño laboral se les debe proporcionar constantes capacitaciones, incentivos que permitan obtener un desempeño óptimo.

Olivo (2017) en su investigación realizada en los Olivos, tuvo como finalidad establecer el vínculo entre el desempeño laboral de los colaboradores y lo relacionado con la gestión del talento humano. La metodología utilizada fue no experimental con un nivel correlacional, se aplicó el instrumento de cuestionario basado en la variable de estudio en la escala de likert. Llegando a concluir que, si existe una correlación entre las variables estudiadas, pues una buena gestión del

talento humano repercute en el rendimiento de los colaboradores y por ende se puede ser más competitivos como trabajadores y como empresa.

### **Bases teóricas:**

Es definido por la motivación, actitudes, logros, propias de las personas que les permiten competir con otros en un determinado lugar y en una determinada circunstancia, para este tema en una institución pública. Para las competencias laborales no basta con el conocimiento, el crecimiento de un profesional por competencias dependerá mucho de sus cualidades, y sus decisiones asertivas. También en el marco de la gestión pública las competencias escritas en los perfiles, son importantes explotar completamente el talento profesional (Sosa, 2018).

La gestión por competencias aborda las competencias laborales y se puede dividir en el enfoque funcional, conductual y constructivista. El enfoque conductual está referido a las cualidades de la persona, el enfoque Funcional se refiere a lo que el trabajador puede garantizar en un puesto laboral y el enfoque constructivista se refiere a lo que puede llegar a alcanzar un trabajador en el puesto laboral, este trabajador puede superar las funciones del puesto y tienen la capacidad de escalar y liderar ante los demás (Marmanillo, 2018).

Para el desarrollo de la gestión por competencias es importante determinar las competencias en las cuales los colaboradores se van a desarrollar (Condori, 2020).

Shet, Patil, & Chandawarkar (2019) En una investigación sobre gestión por competencias se debe considerar lo siguiente: "desempeño superior basado en competencias" y la escala de validación para la "eficacia organizacional"

Basado en la teoría de Allen, se pueden clasificar de la siguiente manera:

Competencias Cardinales: O generales, en sí, son todas las competencias que desarrollan los todos individuos a la vez como por ejemplo la puntualidad, la ética, la moral.

Loan (2020) Refieren que competencias específicas: llamadas también conocimiento del trabajo, capacidad y desempeño en sí, las competencias que tienen que destacar para que una persona pueda estar a cargo de un grupo de colaboradores, tenemos, por ejemplo: el liderazgo, el cambio estratégico, la adaptabilidad, la iniciativa, el pensamiento innovador.

Competencias específicas relacionadas al área: se refiere al conocimiento que debe tener el colaborador o encargado del área para poder desarrollarse.

Basado en la teoría de Porret, se pueden clasificar de la siguiente manera.

Competencias sociales: Esto se refiere básicamente a lo que el colaborador puede desarrollar en su entorno, como, por ejemplo: La iniciativa, la responsabilidad, el dinamismo, trabajo en equipo, el autocontrol, el liderazgo y el razonamiento analítico con el aprendizaje. Añaden Weidmann y Deming (2020) que las habilidades sociales surgen porque los equipos a menudo operan de manera más eficiente que las personas que trabajan de forma aislada.

Competencias técnicas: Competencias que van de la mano con la producción, la productividad y la eficiencia, como son la experiencia del trabajador en materia laboral, conocimiento, la habilidad en el puesto, entre otros.

Competencias corporativas: estas competencias nacen de la combinación de las competencias técnicas y sociales que van de la mano con las actividades tecnológicas en el proceso de producción, un colaborador las desarrolla en el tiempo a lo largo de sus actividades, con el tiempo los colaboradores le generan a las empresas ventajas que le permiten posicionarse en el mercado.

Los beneficios para una organización pueden ser: El fortalecimiento de los RRHH, mejora de la competitividad y eficiencia estudiante las competencias de los colaboradores (Lora-Guzmán, Castilla-Paternina & Góez-Flórez, 2020).

Conforme a lo señalado por Allen (citado en Vilches, 2019) señala que:

Los componentes de gestión por competencias se basan en la autocomprensión, motivación, conocimiento en la información, habilidades. La motivación es el estado que dirige e impulsa a la persona a realizar algo, el conocimiento esta dado por la adquisición de datos que al final le permite a la persona a tomar decisiones de una manera acertada, la habilidad es capacidad, el talento y la destreza con la una persona desarrolla sus competencias. Por otro lado, las competencias se clasifican genéricas, específicas y la otra clasificación son las básicas.

La importancia radica básicamente en la contribución del valor agregado que puede generar el colaborador. Por otro lado, las mejoras a los procesos de la empresa y la mejora continua de sus habilidades también pertenecen a la importancia de la gestión por competencias (Romero 2019).

En el país existen 15 regímenes laborales y la ley del servicio civil intenta agruparlos a todos en uno solo, esto busca mejorar en primer lugar la satisfacción del servidor público, mejorar el desempeño laboral y en general mejorar la función pública en el Perú, actualmente se determina por el nivel de desempeño que ejercen en una gestión. La ley del servicio civil intenta ser innovadora, aunque contiene más de 500 normas ya establecidas, pero es importante saberlo y aquí en un promedio de 42,000 servidores públicos cada año ingresan al estado (Fernández, 2019).

Puede darse el caso que no todos los colaboradores tengan las competencias necesarias adaptadas a las necesidades cambiantes del mercado. La eficiencia y la eficacia organizacional están asociadas a la calidad del comportamiento, la ignorancia de conocimientos en algunos casos abarca a toda la organización y en otros casos en solo algunos. Las empresas deben enfocarse en cuadros de desempeños de competencias y a su vez evaluar la satisfacción laboral de estos (Ponjuán & Torres, 2021).

Se necesita siempre trabajos de investigación relevantes en el marco de la satisfacción laboral por parte de los académicos, son muchos los factores que definen la satisfacción en una persona, la mayoría se relacionan con lo emocional o el trato (Fadhel, bin, Ibrahim, Baheshwan, Albzeirat & Albzeirat, 2018).

Teoría de Mc. Clelland (Necesidades): Esto habla de que el hombre por causas naturales intrínseca del ser humano quiere alcanzar el éxito quiere cargar una pirámide en un tiempo determinado.

Teoría de Loke, este autor nos señala que la satisfacción laboral va ligada a las emociones relacionadas con: el salario, el ambiente laboral, los beneficios laborales, los horarios en el trabajo como por ejemplo el horario de descanso y compañerismo. A su vez estas satisfacciones van clasificadas con: Continua, la cual va aumentando o disminuyendo. Duradera, la cual se mantiene en un determinado tiempo y una Pseudo satisfacción, la cual se refiere aquí va acompañado de una emoción adicional por ejemplo si el trabajador presenta insatisfacción este a su vez puede presentar una frustración y estrés.

Teoría de Korman: El resumen de esta teoría es que la satisfacción laboral va acompañada de algunos factores simples como son: La promoción en el puesto laboral, aumento del salario, sensación de liderazgo.

Teoría de Maslow: Esta teoría indica que la satisfacción laboral va relacionada a necesidades propias de la persona estas son: Fisiológicas o básicas.

Teoría de Herzberg (2 Factores): estos 2 factores son: El primero higiénico, relacionado más que todo con la salud y el otro motivacional la puedo enseñarle a que existe por causas sociales y por causas de satisfacción.

Según Bardales (2019) señala que la satisfacción laboral está involucrada directamente a varios factores como son:

Vroom: Oportunidad de descenso, recompensa por aumento salarial, mejora de las condiciones laborales en el ambiente físico, mejora de las condiciones laborales en las actividades a realizar.

Davis, Lofquist y Weis: Son muchas las condiciones que señala para que un trabajador alcance la satisfacción laboral, son algunas de ellas: Promoción el puesto laboral, de la remuneración económica, comunicación, posibilidad por parte de la organización de permitirle al trabajador ser creativo, mejor entendimiento de las actividades a realizar. De los factores intrínsecos los más destacados son la autonomía para desarrollar un trabajo es decir para que un trabajador se desenvuelva por sí solo y eso que es la variedad qué significa el trabajo no sea repetitivo, es decir robótico.

Como señala Calderón (2018), los beneficios en la mejora de la satisfacción laboral son de manera intrínseca, para la organización los beneficios de que un trabajador se sienta satisfecho con su trabajo repercuten directamente en la productividad, la capacidad de decisión por ellos mismos, aceptación del entorno físico, mayor lealtad, aumento de la colaboración, motivación y empatía.

Se debe considerar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la organización y este a su vez tiene que ser recíproco con la empresa. Para los empleados, uno de sus puntos de satisfacción laboral es la facilidad de acceso al trabajo, Si hablamos de labores cuyo nivel de rotación es alto se debe revisar el proceso de gestión de empleados, en particular, el proceso de contratación y rotación con base en la perspectiva geográfica (Indah & Dyah, 2018).

Los factores comunes que afectan la satisfacción del personal que labora en una organización suelen ser: factores de personal, factores ambientales interiores, factores de espacio, factores de diseño, factores de equipo, factores de construcción y propiedad, y factores de trabajo (Sun, Yang, Xu, Guan & Wang,

2020).

En una gran organización, los colaboradores están formados por empleados fijos y temporales. Tanto en la industria, servicios, banca, etc., la subcontratación de trabajadores también es uno de los factores de apoyo en el negocio de la empresa. Para estudiar las condiciones de trabajo de un puesto laboral en una organización en relación con la satisfacción laboral, para mejorar el rendimiento, ampliamente aceptado se debería utilizar la teoría de los dos factores de Herzberg (Ramdhani & Bakri, 2020).

La base para un correcto estudio de la satisfacción laboral es identificar rápidamente los factores físicos y los factores intrínsecos de los colaboradores

La eficiencia junto con la eficacia en la organización y la satisfacción del operador son dos factores principales que influyen en la productividad general de una unidad de producción (James & Zacharia, 2018).

En Bangladesh la industria juega un papel clave en la generación de empleo y en la provisión de ingresos a los pobres. Más de doce millones de habitantes están indirectamente asociados a la industria. Pero siempre se descuida su nivel de satisfacción de trabajar en su lugar de trabajo. Se debe investigar con responsabilidad este tema y dar aportes que beneficien a la industria (Gaffar, Ul & Islam, 2019).

Para realizar un correcto trabajo de gestión por competencias hay que empaparse en el conocimiento de la teoría de las motivaciones y de las competencias comunicativas (Bustamante, 2019).

Las investigaciones cuantitativas sobre la Satisfacción son muy importantes porque al otro investigador le permite rápidamente relacionar resultados y entender rápidamente los procesos de investigación (Gordon, 2017).

La inseguridad laboral afecta directamente con la satisfacción laboral, también con el compromiso de los colaboradores y, en consecuencia, su desempeño laboral, a todo esto, se suma el estrés que ya de por sí se suma a todo (Darvishmotevali, Faizan, 2020).

Lin y Huang (2020) La alta rotación a los empleados también afecta directamente a la satisfacción y al rendimiento laboral un entorno cambiante y turbulento para un colaborador puede ser un golpe directo para los objetivos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación:

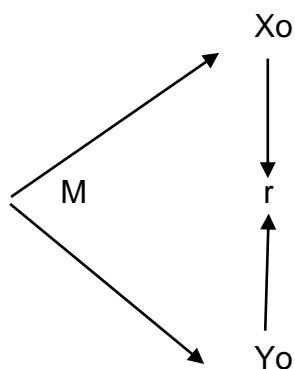
**Tipo de Investigación:** Fue investigado en la región Lambayeque y el tipo de investigación fue cuantitativa.

Cuantitativa, se determinó un modelo de investigación aplicada cuando la investigación se cuantificó los datos y se da a conocer una problemática o una duda que se realizó mediante una descripción y formulación del problema previamente notificada, para luego finalizarlo con los resultados obtenidos mediante un informe.

#### **Diseño de Investigación:**

Fue no experimental, transversal y correlacional.

Para el estudio que se realizó en la pesquisa el diseño que se utilizó es no experimental, transversal, correlacional. No experimental, transversal, correlacional ya que los datos se están obteniendo mediante la recopilación en el análisis de la investigación en un solo tiempo a determinar (Arias, 2021):



Dónde:

**M**= Muestra determinada en la investigación

**Xo** = Gestión por competencias (Variable independiente)

**Yo** = Satisfacción laboral (Variable dependiente)

**r** = Relación que existe entre las variables

### 3.2. Variables y Operacionalización:

Gestión por competencias

**Definición conceptual:** Actitudes, logros, propias de las personas que les permiten competir con otros en un determinado lugar y en una determinada circunstancia (Sosa, 2018).

**Indicadores:** Publicidad, reclutamiento, inducción, capacitación, perfil de habilidades, relaciones, aportes, motivación, estímulos, remuneraciones, planes personales, interpersonal.

**Escala de medición:** (1) **Nunca**, (2) **Casi nunca**, (3) **A veces**, (4) **Casi siempre**, (5) **Siempre**

Satisfacción laboral

**Definición conceptual:** Condiciones emocionales, las cuales pueden ser positivas o negativas y todas ellas están relacionadas a las funciones que realizan en un puesto laboral.

**Indicadores:** Estado de las instalaciones, conformidad del servicio, Presentación de los empleados, comprensión, comunicación, competencia para la resolución de problemas, tiempo de respuesta, compromiso con la Gerencia de desarrollo urbano, credibilidad, liderazgo.

**Escala de medición:** (1) **Nunca**, (2) **Casi nunca**, (3) **A veces**, (4) **Casi siempre**, (5) **Siempre**

### 3.3. Población, muestra y muestreo:

**Población:** La población abarcó 12 de los colaboradores municipales de la Gerencia de Desarrollo Urbano, el cual estuvo conformado por doce colaboradores.

**Muestra:** La Muestra fue significativa por toda la población, por el número reducido de los colaboradores.

**Muestreo:** El Muestreo fue por área, por la delimitación del estudio abarco a los doce trabajadores en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.



**Unidad de análisis:** La unidad de análisis fue determinada por la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

**Técnicas:** En el presente trabajo se aplicó la técnica de la encuesta, y el instrumento llamado cuestionario, la misma que tuvo que ver con los procedimientos que se ejecutan con la finalidad de compilar y analizar los datos que expliquen situaciones de los sujetos a investigar. Debido a la coyuntura de salud (COVID -19) que se vive, esta técnica resultó la más adecuada para los fines que se plantearon y así lograr los objetivos planteados al inicio de la investigación.

Encuesta, esta técnica facilitó recolectar datos de forma rápida y precisa. Lo importante también es que recogió los datos en el lugar en donde se desarrolló la investigación en materia documental (Nava & Monroy, 2018).

Encuesta, esta técnica facilitó recolectar datos de forma rápida y precisa. Lo importante también es que recoge los datos en el lugar en donde se desarrolla la investigación en materia documental (Nava & Monroy, 2018).

**Instrumentos:** El instrumento en esta investigación se utilizó fue el cuestionario consistió en un conjunto de preguntas realizadas a la muestra de la población con la finalidad de recolectar datos o información relevantes por parte de los encuestados. El cuestionario estuvo conformado por 12 interrogantes con las cuales se midió las variables de estudio. Las respuestas fueron medidas en escala de 5 niveles, de manera posterior los resultados fueron procesados y plasmados en tablas y figuras.

El instrumento cuestionario, permite a la investigación interactuar con la muestra y se construye con las teorías variables del tema (Packer, Cera & Parada, 2018).

**Validez:** Estuvo a cargo por el juicio de los expertos. “Relacionado con lo que se medirá”. La validez de los instrumentos se dará mediante el juicio de profesionales, los cuales evaluaron las preguntas que contiene el cuestionario, fueron relevantes y tuvieron una secuencia lógica, asegurando su confiabilidad.

**Confiabilidad:** Para medir la confiabilidad de los instrumentos, se sometió a pruebas estadísticas como la del Alfa de Cronbach, para poder ver si los instrumentos fueron confiables y si los ítems de estos estuvieron correlacionados. Los resultados se encuentran en el anexo respectivo.

### **3.5. Procedimientos:**

Primero, se identificó la muestra de estudio de la investigación, se aplicó el instrumento de recolección de datos seleccionado a la muestra correspondiente, obteniéndose los datos requeridos, aquellos que fueron procesados estadísticamente, posterior a ello se organizó la información en tablas y gráficos, para luego analizarlos y proseguir a su interpretación, lo que finalmente permitió la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

El análisis de datos se dio en base a la relación de las variables de las características de la población de modo estadístico.

Al observar el objeto de estudio y de las variables, se procedió con el análisis estadístico mediante un modelo y se traslada a un software

La relación de las variables se evaluó y se procesó estadísticamente por medio del Excel y apoyados también por el paquete estadístico SPSS.

Es importante para el desarrollo relacionado con este tipo de investigación (satisfacción laboral) incluir tablas de frecuencia para dar una mejor vista de la realidad que será observada.

### **3.7. Aspectos éticos:**

La presente investigación se ejecutó teniendo en cuenta:

Consentimiento de la municipalidad distrital de La Victoria que brindo la debida autorización para realizar la investigación teniendo en cuenta que fue de manera voluntaria la participación de los trabajadores.

Benéfica, porque involucro el desarrollo de la gestión por competencias en la relación con la satisfacción laboral, ayudando psicológicamente al colaborador municipal. Dignifica a la persona, partiendo por las necesidades de satisfacción que

puedan existir y generando propuestas de mejora, así mismo se buscó perfeccionar el trato y motivación de los trabajadores.

Mediante el principio de la dignidad humana, la cual señala el derecho a participar voluntariamente y ser parte de la recolección de datos, necesarios para el desarrollo de la investigación in situ, con instrumentos que son de calidad y validados profesionalmente (Torres, 2017).

En tal sentido seguiré los principios éticos son honestidad, objetividad, integridad, cuidado, transparencia, franqueza, responsabilidad y confidencialidad.

De manera nacional, esta investigación se rige por los principios éticos de la casa de estudios dados en la Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. Resolución apoyada por los aspectos éticos internacionales de la American Psychological Association APA (2011) y de la American Educational Research Association (AERA).

#### IV. RESULTADOS

Se presentó los resultados descriptivos de las variables desarrolladas en anteriormente.

Los resultados que se encontraron permiten verificar que se han logrado los objetivos de la investigación. El objetivo general fue Determinar la relación de la Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo, y los resultados se presentan a continuación:

**Tabla 1**

*Resultados de la Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por						
Competencias	,227	12	,013	,875	12	,076
Satisfacción	,256	12	,029	,829	12	,020
Laboral						

En la tabla 1, se muestra la prueba de normalidad, en la que indica que no es simétrica en base al método Shapiro-Wilk, es decir los datos no son paramétricos y no forman una campana. Con lo antes mencionado, la prueba de correlación ideal a utilizar es Rho de Spearman.

**Tabla 2***Resultados de Prueba correlación de las Variables*

			Gestión por competencias	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión por competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,901**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	12	12
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,901**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	12	12

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

La tabla 2 se muestran los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que se ha obtenido de la variable Gestión por competencias, en lo cual indica que está relacionada con la variable y satisfacción laboral 0,901\*\* y además se muestra la significación bilateral de 0,00 este valor permite aceptar la hipótesis inicial (Hi) concluyendo que se acepta la hipótesis: La relación de la gestión por competencias y la satisfacción laboral una relación positiva significativa.

En relación con el objetivo específico número 1: Realizar el diagnóstico actual de la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo, los resultados se muestran a continuación:

**Tabla 3**

*Percepción de los colaboradores sobre el Reto del Trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	2	16,7
Insatisfecho	10	83,3
Total	12	100,0

La tabla 3, se muestran los resultados en relación con el diagnóstico actual referente con el Reto del Trabajo, se aprecia que un 83,3 % (10 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 16,7% (2 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la dimensión reto al trabajo en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

**Tabla 4**

*Percepción de los colaboradores sobre las Remuneraciones Justas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	7	58,3
Satisfecho	5	41,7
Total	12	100,0

La tabla 4, presentan los resultados en relación al diagnóstico actual referente con las Remuneraciones Justas, se aprecia que un 58,33 % (7 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 41,67 % (5 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la dimensión remuneraciones justas en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

**Tabla 5**

*Percepción de los colaboradores sobre las condiciones de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	4	33,3
Insatisfecho	8	66,7
Total	12	100,0

La tabla 5, presentan los resultados en relación con el diagnóstico actual referente con las Condiciones de Trabajo, se aprecia que un 66,67 % (8 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 33,33 % (4 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la dimensión condiciones de trabajo en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

**Tabla 6**

*Percepción de los colaboradores sobre la relación de trabajo y empleador*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	75,0
Satisfecho	3	25,0
Total	12	100,0

La tabla 6, presentan los resultados en relación con el diagnóstico actual referente con la Relación Trabajo empleado, se aprecia que un 75 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 25 % (3 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la dimensión relación trabajo empleado en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

Por último, se presentan los resultados en base al objetivo específico 01, en base a la satisfacción laboral.

**Tabla 7**

*Percepción de los colaboradores sobre variable Satisfacción Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	75,0
Satisfecho	3	25,0
Total	12	100,0

La tabla 7, presentan los resultados de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 75 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 25% (3 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la variable satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

En relación con el objetivo específico 02: Determinar el nivel de satisfacción de las competencias de los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

**Tabla 8**

*Resultados del nivel de percepción de Satisfacción Laboral de la competencia: Conocimiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	10	83,3
Satisfecho	2	16,7
Total	12	100,0

En la tabla 8, presentan los resultados de la dimensión conocimiento, se aprecia que un 83,3 % (10 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 16,7 % (2 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la dimensión conocimiento en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.



**Tabla 9**

*Resultados del nivel de percepción de Satisfacción Laboral de la competencia: Habilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	75,5
Satisfecho	3	25,0
Total	12	100,0

La tabla 9, presentan los resultados de la dimensión habilidad, se aprecia que un 75,5 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 25 % (3 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la dimensión habilidad en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

**Tabla 10**

*Resultados del nivel de percepción de Satisfacción Laboral de la competencia: Motivación.*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	75,5
Satisfecho	3	25,0
Total	12	100,0

La tabla 10, presentan los resultados de la dimensión motivación, se aprecia que un 75,5 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 25 % (3 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la dimensión motivación en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

**Tabla 11**

*Resultados del nivel de percepción de Satisfacción Laboral de la competencia: Actitud*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	8	66,7
Satisfecho	4	33,3
Total	12	100,0

La tabla 11, presentan los resultados de la dimensión actitud, se aprecia que un 66,67 % (8 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 33,33 % (4 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la dimensión actitud en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

Por último, en relación con el objetivo específico 03: Determinar el grado de satisfacción de la variable gestión por competencias. Se muestra el siguiente resultado.

**Tabla 12**

*Percepción de satisfacción de la Variable Gestión por Competencias*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	75,0
Satisfecho	3	25,0
Total	12	100,0

La tabla 12, presentan los resultados de la variable Gestión por Competencias, se aprecia que un 75 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 25 % (3 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la variable Gestión por Competencias en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

## V. DISCUSIÓN

La poca capacidad de los trabajadores en sus respectivas áreas de trabajo hace que muchas veces no se logre con las metas establecidas a inicio de cada año dentro de la entidad de estudio, llegando así a no cumplir con las necesidades de la ciudadanía, así mismo con el pasar de los años y con la modernización del estado se tiene como un pilar esencial que el recurso humano para que una entidad es primordial, pues al tener trabajadores comprometidos y con capacidades requeridas estos podrán cumplir con las expectativas de la población.

A continuación, se procede a realizar la discusión de los resultados de la presente investigación con otras investigaciones realizadas que guardan relación con las variables de estudio.

En relación al primer resultado sobre la correlación de las variables, se realizó mediante la Prueba correlación Rho de Spearman, en la cual se obtiene un valor de 0,901\*\* en una muestra de 12 colaboradores para un nivel no paramétrico, también se muestra el valor de la significancia bilateral (P) es menor a 0,1, lo cual significa que los resultados obtenidos en campo señalan una muestra compatible con la hipótesis alternativa preliminar de que las medias poblacionales, aceptando esta hipótesis que se presenta en esta investigación.

De lo mostrado, existe prueba suficiente para manifestar que estas dos variables guardan relación. Así mismo, este primer resultado de corrección de las variables, guardan relación con Zevallos (2020) quien realiza su investigación relacionando la gestión por competencias y la satisfacción laboral utilizando el método de correlación de Spearman con un valor de  $Rho = 0,547^{**}$ , el resultado al igual que el presentado en esta investigación señalan una correlación fuerte rechazando la hipótesis nula preliminar y confirma la hipótesis alterna. Se concluye que las variables están directamente relacionadas.

Por parte de Rey de Castro, Gutiérrez y Uribe (2020) llegaron a tener como resultado de su investigación bajo la escala de Likert la variable Gestión por Competencias y el Clima Laboral se correlacionan significativamente (0.622)

Estos resultados concuerdan también con la investigación de Capurro y Noa (2019). El cual tuvo como resultado que existe vínculo importante entre las variables, siendo el valor de 0.609 definido mediante la prueba de r de Pearson, de

esta forma se reconoce la hipótesis general y se desestima la hipótesis nula. Así mismo se relaciona con los resultados obtenidos por Falcón (2019), el cual llegó al resultado sobre la distribución del nivel de Gestión por Competencias de la empresa tiene un nivel Regular (42.11%) y Bueno (34.74%).

De la misma manera estos resultados tienen similitud con la investigación de Xuejiao (2018) quien encontró que las dos dimensiones de la flexibilidad laboral se entrelazan o correlacionan positivamente con la satisfacción laboral. Por último, concluyeron que implementar la flexibilidad laboral en una empresa puede mejorar la percepción del empleado sobre el apoyo organizacional y de acuerdo con la perspectiva de la concordancia en la teoría del cambio social, el empleado tendrá un mejor reconocimiento de la empresa y las tareas, y su satisfacción laboral aumentará en consecuencia.

Por otro lado, en la investigación de Abarca, Apaza, Carrillo & Espinoza, (2021) los autores obtuvieron como resultado final que el 64,29% es una población satisfecha y han concluido que existe un nivel medio de satisfacción laboral en un 25%, por la carga o presión emocional.

Así mismo en la investigación de Pradipto y Chairiyati (2021) obtuvo como resultado que la influencia del liderazgo auténtico, la autoeficacia, la satisfacción laboral y el silencio de los empleados en el compromiso organizacional es de 24,4. Los demás factores influyen en los 75,6 restantes. Los resultados de la investigación muestran que se acepta el modelo de regresión.

En relación con el segundo resultado, el diagnóstico de la situación actual, los resultados se muestran de la tabla 3 hasta la tabla 7, separados por Reto al Trabajo, Remuneraciones Justas, Condiciones de Trabajo y Relación Trabajo – Empleador, la discusión se muestra a continuación:

Así mismo en relación el tercer resultado en base al nivel de satisfacción de las competencias de los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo se discute lo siguiente:

Acerca de dimensión conocimiento en la tabla 07, presentan los resultados de la dimensión: Conocimiento, donde se aprecia que un 83,3 % (10 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 16,7 % (2 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la dimensión

conocimiento, pues los colaboradores de la entidad indican que la institución no selecciona a los colaboradores según el perfil y necesidad del puesto, ocasionado consigo descontento dentro de ellos mismo.

De la misma manera estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Chiang y Candia (2021) quienes llegaron a tener como resultado que los ambientes físicos, las condiciones de trabajo, las relaciones de trabajo, autonomía, si están vinculados con los indicadores de la satisfacción laboral, se utiliza el método cuantitativo.

Este resultado tiene similitud con la investigación realizada por Sosa (2018) el cual tuvo como resultado, que el 14,8% de los trabajadores afirman que el reclutamiento y selección de personal se encuentra en un nivel muy bajo, 59,3% en un nivel bajo, el 20,4% en un nivel alto y un nivel muy alto con un 5,5% en reclutamiento y selección del personal.

También estos resultados coinciden con la investigación realizada por Putrama et al. (2020) el cual tuvo como resultado que la hoja de trabajo para la programación básica basada en la evaluación del desempeño se ha desarrollado con éxito y el nivel de logro de la hoja de trabajo fue del 80% (una buena calificación). Esto significa que es factible ser utilizado de manera efectiva como medio para apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje, especialmente en las actividades prácticas del curso de programación básica.

Podemos visualizar los resultados obtenidos del aspecto de opciones de contratación y gestión que varían por habilidad, los cuales se obtuvieron de una muestra de 54 trabajadores de la ciudad regional de Mariscal Nieto, de los cuales tenemos y podemos encontrar que el 14,8% de los empleados cree que el reclutamiento y selección de empleados cuando Nivel muy bajo, el 59,3% de los empleados cree que el reclutamiento y selección de personal se realiza en un nivel bajo, el 20, 4% de los trabajadores administrativos confirman que el reclutamiento y selección de personal se realiza en un nivel alto Nivel Por último, notamos que los trabajadores indican que la ciudad de Mariscal Nieto en la provincia tiene un nivel alto Mucho donde se contrata y selecciona al 5 y 6% de los empleados.

Esto tiene relación con lo investigado por Gong y Liu (2020) China, manifiesta que la aplicación del modelo de competencias en el sistema privado de gestión de recursos humanos se enfoca principalmente en cuatro aspectos: el

primero es la aplicación de la planificación de recursos humanos y la relación con los empleados; el segundo es la aplicación del reclutamiento y la asignación; el tercero es la aplicación del rendimiento evaluación; el cuarto es la aplicación de la gestión salarial y asistencial.

Así mismo, los resultados guardan relación con Olivo (2017) en su tesis realizada en los Olivos, tuvo como finalidad establecer el vínculo entre el desempeño laboral de los colaboradores y lo relacionado con la gestión del talento humano. La metodología utilizada fue no experimental con un nivel correlacional, se aplicó el instrumento de cuestionario basado en la variable de estudio en la escala de likert. Llegando a concluir que, si existe una correlación entre las variables estudiadas, pues una buena gestión del talento humano repercute en el rendimiento de los colaboradores y por ende se puede ser más competitivos como trabajadores y como empresa.

La tabla 9 de la investigación, presenta los resultados de la dimensión habilidad, en la cual se aprecia que un 75,5 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 25 % (3 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de los trabajadores en el área de estudio.

Este resultado tiene similitud con Rodríguez, Vivar y Lázaro (2017) pues tuvo como objetivo delinear un plan de desarrollo integral de competencias laborales y herramientas para su implementación, que una sus procesos esenciales con el perfil de competencias, llegando a concluir que los métodos para calcular los índices de competencias laborales indican una mejora en la percepción del trabajador, elevando el nivel de competencia y el desarrollo de competencias, con repercusión prospera en los resultados generales de la entidad analizada y la contribución se ve en el modelo diseñado.

La tabla 10, presenta los resultados de la dimensión motivación, se aprecia que un 75,5 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 25 % (3 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de los trabajadores dentro la dimensión motivación en el área de estudio, pues en la institución no hay programa o plan de estímulos para el reconocimiento a los trabajadores por su desempeño correcto o cumplimiento de objetivos establecidos.

Así mismo estos resultados tienen similitud con la investigación realizada por

(Silva, Varanda, Santos, Salles, Amestoy & Queirós, 2021), quienes obtuvieron que hoy en día las empresas deben involucrarse en estudiar las percepciones de la satisfacción laboral, esto requiere un mejor entendiendo de los empleados de lo que necesitan, posiblemente el factor más importante para los colaboradores sea el factor remuneratorio, pero existen otros factores motivacionales para llevar a cabo un mejor control de las emociones. El nivel de satisfacción fue del 58%

Estos resultados concuerdan con la investigación de Mariño (2018) la cual tuvo como objetivo determinar el proceso de capacitación por competencias y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa, en la cual identifiqué que los trabajadores necesitan estar capacitados y motivados para poder realizar un correcto trabajo en cada una de sus áreas, obteniendo así productividad en sus labores y el desarrollo personal en el interior de la empresa, pero básicamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales y el logro de las metas empresariales proyectadas en un determinado tiempo.

La tabla 11 presentan los resultados de la dimensión actitud, se aprecia que un 66,67 % (8 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 33,33 % (4 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la dimensión actitud en el área de estudio, pues su jefe no les inspira confianza y se comunica de manera adecuada, o creen que el ambiente donde laboran no les inspira confianza y no se comunica de manera adecuada entre trabajadores.

Los resultados de esta dimensión concuerdan con la investigación de Pinayungan, Nazaruddin y Wibowo (2020), la cual obtuvo como resultados que el estilo de liderazgo, la motivación y la capacidad laborales simultáneos tuvieron un efecto en la satisfacción laboral, así como el estilo de liderazgo, la capacidad y la satisfacción laborales tuvieron un efecto en el desempeño laboral.

Esto nos refuerza más aun la idea del por qué dentro del área de estudio existen un alto nivel de insatisfacción por parte de los trabajadores, pues no existen un líder dentro del área que motive a los demás a poder realizar un buen trabajo y un ambiente laboral saludable en compañerismo.

Sobre el último resultado, relacionado con la Satisfacción de la Variable Gestión por competencias se tiene la tabla 12, que presenta los resultados en donde se aprecia que un 75 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y

un 25 % (3 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la variable Gestión por competencias en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

Este resultado guarda relación con la tesis de Fernández (2018) Sobre la gestión por competencias, en la cual analizo en la Tabla 19, en la cual evidencio que el 46,67% (“casi siempre”) y el 33,33% (“a veces”) mencionan que en su institución tiene dificultades con la correcta aplicación de una política del talento humano adecuada en los colaboradores (funcionarios públicos) para mejorar el trabajo brindan a la población, sobre todo en el cumplimiento de roles y funciones debidamente señalados en el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el su reglamento (ROF) en donde existe en cierta manera un grado de responsabilidad y conocimiento de las labores que desempeñan los colaboradores.

Como se aprecia la gestión por Competencias, es un tema importante dentro de las entidades públicas, pues ayuda a que se seleccione al personal idóneo para cada puesto de trabajo, esto muchas veces no se considera dentro de las áreas de Recursos humanos en las entidades públicas, pues aún se tiene la costumbre de poner a personas en cargos que son de gran responsabilidad y estos muchas veces no están capacitados, para desarrollar dichas actividades y esto trae consigo insatisfacción dentro de cada área de trabajo, pues no hay liderazgo, motivación entre otros.



## **VI. CONCLUSIONES**

1) Existe una relación positiva significativa entre las variables gestión por competencias y la satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo, siendo coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,901\*\*.

2) Los servidores públicos están insatisfechos en un 75 % (9 personas) con esta variable de estudio Satisfacción Laboral.

3) En la mayoría de las competencias, los colaboradores muestran insatisfacción, a excepción de las condiciones de trabajo, con esto también se concluye que una adecuada gestión de competencias puede incrementar positivamente la satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

4) La Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo, un 75 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 25 % (3 personas) manifiestan que están satisfechos, esto evidencia un alto grado de insatisfacción de la variable Gestión por competencias en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1) Que el alcalde, como máxima autoridad jerárquica y estructural del gobierno local en una municipalidad distrital de Chiclayo, generar una cultura de valores y compromiso personal de los trabajadores (funcionarios públicos) con la institución para asumir responsabilidades y generar un sentimiento de pertenencia para identificarse no sólo con las funciones y roles que le corresponden al colaborador sino más con la misión y visión de la entidad gubernamental, existiendo un beneficio directo con el clima laboral.

2) Al gerente general, de una municipalidad distrital de Chiclayo, gestionar internamente los recursos, de manera financiera, presupuestal y administrativa, la aplicación de gestión por competencias en el gobierno municipal para obtener una adecuada selección, inducción y capacitación en el desarrollo de habilidades y aprovechar el conocimiento del colaborador para redefinir el nivel de satisfacción laboral.

3) Que el jefe de recursos humanos, como área competente, implemente y aplique un plan de gestión por competencias en una municipalidad distrital de Chiclayo, para que pueda aumentar significativamente la satisfacción laboral de los colaboradores, permitiendo ofrecer un producto de calidad dentro del servicio civil, a través de su conocimiento, habilidad, motivación, actitud y competencias de trabajador, mediante la eficiencia y eficacia en su trabajo o servicio asignado, logrando un éxito gubernamental en favor de la población.

4) Actualizar el MOF y ROF de la entidad y fomentar un programa de comunicación, motivación, y liderazgo con el personal. Puede comenzar con una consultoría externa.

## REFERENCIAS

- Abarca A., Apaza P., Carrillo C., y Espinoza E. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa: *Revista Cubana de Enfermería*. Vol. (365), N° 37. p. 3 - 4. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000100003&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003&lang=es)
- Bardales Torres, S. E. Y. (2019). *La gestión por competencias y su influencia en el desempeño del profesional docente de una Institución Educativa del nivel secundaria del sector público de la ciudad de Cajamarca*. (Tesis de maestría - Universidad Privada del Norte - Perú). <https://hdl.handle.net/11537/22249>
- Bhardwaj A., Mishra, S., y Jain T. (2021). An analysis to understanding the job satisfaction of employees in banking industry: *Materials Today: Proceedings*, vol (2), N° 37. p. 170 – 174. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.04.783>
- Burneo, R. (2017). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Gobierno Regional de Tacna – 2017*. (Tesis de Maestría - Universidad Privada de Tacna – Perú). <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/485>
- Bustamante, R. (2019). *Evaluación de la competencia comunicativa en el Instituto Nacional de Oftalmología – 2018*. (Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo – Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36430>
- Capurro, A. y Noa, K. (2019). *Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones*. (Tesis de Maestría - Universidad Tecnológica del Perú - Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2117>
- Chiang M. y Candia F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales: *Revista científica de la UCSA*, vol. (1), N° 23. p. 54 – 57. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Condori, R. (2021). *Gestión por competencias y desempeño laboral en los*

- colaboradores de la empresa Fabricaciones Mecánicas S.A. Ate – 2020.* (Tesis de Maestría - Universidad Autónoma del Perú – Perú). <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1094>
- Darvishmotevali M. y Ali F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital: *International Journal of Hospitality Management*, vol. (87), N° 37. p. 170 – 174. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102462>
- Dongoran A., y Wibowo R. (2020). Analysis of effect of leadership style, work motivation and work ability to employee satisfaction in increasing performance of harvesters: In IOP Conference Series: *Materials Science and Engineering*, vol. (801), N° 1. p. 3 - 4. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/801/1/012073>
- Falcón, T. (2019). *Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora, 2019.* (Tesis de Maestría - Universidad Ricardo Palma – Perú). <https://n9.cl/j6ii3>
- Fernández, A. (2019). *Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán - Periodo 2018.* (Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo – Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35952>
- Gaffar Khan A., Ul-Huq, S., y Islam N. (2019). Job Satisfaction of Garments Industry in a Developing Country: *Management Studies and Economic Systems*, vol. (2), N° 33. p. 55 - 57. [https://businessdocbox.com/Human\\_Resources/127479917-Job-satisfaction-of-garments-industry-in-a-developing-country.html](https://businessdocbox.com/Human_Resources/127479917-Job-satisfaction-of-garments-industry-in-a-developing-country.html)
- Gallegos-Varela M., Beltrán-Urvina L., Vallejos-Orbe, H. y Galiano-Andrade, N. (2021). Diferencias de género y cambios tecnológicos en el campo laboral de la administración pública de Ecuador: *Información tecnológica*, vol. (32), N° 5. p. 159– 168. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000600159>
- Gong X., & Liu R. (2020). Research on the Application of Competency Model in Personnel Management of Private Enterprises. In *Journal of Physics: Conference Series*, vol (1632), N° 1. p. 335 - 367. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1621/1/012034>

- González, B. S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: una revisión meta-analítica: *DataCite*, vol, (1), N° 5. p. 1– 4. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11125.40165>
- Gordon P. (Agosto, 2017). Exploring generational cohort work satisfaction in hospital nurses: *Leadership in Health Services*, vol (3), N° 30. p. 233– 248. <https://doi.org/10.1108/LHS-02-2016-0008>
- Halcomb, E., Smyth, E. y McInnes, S. (2018). Job satisfaction and career intentions of registered nurses in primary: *health care: an integrative review*, vol. 19 (1), p. 136. DOI:10.1186/s12875-018-0819-1.
- Hanco, P. (2018). *Gestión Por Competencias Y Desempeño Laboral Del Personal De Enfermería De Los Establecimientos Del Primer Nivel De Atención De Essalud Cusco*. (Tesis de Maestría - Universidad Ricardo Palma – Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33855>
- Hunter, J. E. (julio, 2017). A causal analysis of cognitive ability, job knowledge, job performance, and supervisor ratings. In *Performance measurement and theory*, vol 432 (1), p. 10. DOI:10.4324/9781315211947
- Ibrahim E., Ibrahim F. (2018). Measuring system success in new context by adapting DM 2003 framework with the external factor management support: *In Journal of Physics: IOP Publishing*, vol. (1019), N° 1., p. 25 – 27. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1019/1/012003>
- Indah S. y Dyah, L. (2018) Geographical prespective in managing worker's recruitment and rotation: *IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci*, vol. 10 (19), p. 5– 7. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/195/1/012034>
- James, A., & Zacharia, T. (agosto, 2018). Ergonomic optimisation of machining operations of power transmission shaft. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, vol (396), N° 1. p. 5 - 7. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/396/1/012066>
- Laruta Aroquipa, J. C., & Humpiri Quispe, E. (2017). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma 2017*. (Tesis de Maestría - Universidad Nacional San Agustín – Perú). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5887/Rllaarjc.pdf?sequence=1>

- Lin, C.-Y. and Huang, C.-K. (mayo, 2021), "Employee turnover intentions and job performance from a planned change: the effects of an organizational learning culture and job satisfaction". *International Journal of Manpower*. vol (42), N° 3. p. 409 - 423. <https://doi.org/10.1108/IJM-08-2018-0281>
- Loan L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, vol. (7), N° 7. p. 1 – 3. Recuperado de: DOI: 10.5267/j.msl.2020.6.007
- Lora-Guzmán H., Castilla-Paternina. y Góez-Flórez, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional: *Saber, Ciencia y Libertad*, vol. (6), N° 1. p. 1 – 3. Recuperado de: DOI: 10.5267/j.msl.2020.6.007
- Ma X. (2018). The effect mechanism of work flexibility on employee job satisfaction: *In Journal of Physics: Conference Series*, vol. (1053), N° 1. p. 77 – 85. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1053/1/012105>
- Marcos (2021). *El Gobierno reduce los litigios con las comunidades autónomas por la gestión de competencias*. El País: Madrid. <https://elpais.com/espana/2021-09-24/el-gobierno-reduce-los-litigios-con-las-comunidades-autonomas-por-la-gestion-de-competencias.html>
- Mariño Villafuerte, T. J. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. (Tesis de maestría - Universidad Técnica de Ambato – Ecuador). <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28316/1/40%20GTH.pdf>
- Nava, N. y Monroy, M. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo: México. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/172512>
- Olivo, S. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del I.S.T. El Buen Pastor del distrito de Los Olivos, 2016*. (Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo – Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7662>
- Packer, M., Cera Alonso y Parada, C., & Torres Londoño, P., (2018). *La ciencia de la investigación cualitativa*. Universidad de los Andes:

Colombia. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/118338>

- Perego L. y Marteau S. (2021). Reflexiones sobre las competencias para la gestión de proyectos de I+ D en países en desarrollo: *Revista gestión de las personas y tecnología*, vol. (14), N° 41. p. 1 – 3. <http://dx.doi.org/10.35588/gpt.v14i41.5066>
- Ponjuán G. y Torres D. (2021). Gestionar la ignorancia para gestionar el conocimiento: una necesidad organizacional: *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, vol. (32), N° 1. p. 22 – 29. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132021000100010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132021000100010&lng=es&tlng=es).
- Porras, M., Cabrejos, C., Vargas, G., & Berrocal, S. (2021). Gestión educativa y satisfacción laboral docente en la Institución Educativa República de Chile, Lima: *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, vol (2), N° 1. p. 1 - 5. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2626>
- Pradipto Y. y Chairiyati L. (2021). The role of authentic leadership, self-efficacy, job satisfaction and employee silence to organizational commitment among millennials: *In IOP Conference Series*, vol. (32), N° 1. p. 22 – 29. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/729/1/012092>
- Putera, W., & Candiasa, I. (2021). Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method: *In Journal of Physics: Conference Series*, vol. (729), N° 1. p. 156 – 201. DOI:10.1088/1742-6596/1810/1/012017
- Ramdhani I. y Bakri I. (2020). Hygiene Factors of Outsourcing Workers: A Literature Review: *In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, vol. (855), N° 1. p. 10 – 19. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/885/1/012060>
- Ramírez P., María L., Miguel H. & Martínez C. (2020). Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. *InterCambios. Revista: Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, vol. (1), N° 2. p. 1 – 5. <https://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.8>
- Rey de Castro Hidalgo, D., Gutiérrez E. y Uribe J. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing: *Industrial Data*, vol (2), N° 1. p. 1

– 5. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>

- Rodríguez, A. S., Vivar, R. M., & Lázaro, J. M. (2017). Gestión por competencias laborales en el contexto del proceso de cambios políticos y económicos en Cuba. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol 27 (66), p. 169 - 184. <http://www.jstor.org/stable/90013323>
- Rosa, F., Stefano, S., Lara, L., & Bernardim, L. (2021). Políticas públicas de emprego e renda no Paraná e sua efetividade. *Interações (Campo Grande). Revista interacoes*, vol. (23), N° 2. p. 73 – 82. <https://doi.org/10.20435/inter.v22i2.2661>
- Shet V., Patil V. y Chandawarkar M. (2019), Competency based superior performance and organizational effectiveness, *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. (68), N° 4. p. 753 - 773.. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2018-0128>
- Shishkina S., Pristupa, Y., Pavlova L. y Fryanov, V. (2018). Management mechanisms for development of personnel professional competencies at a loading and haulage company: *In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, vol (354), N° 1. pp. 567 - 591. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/354/1/012013>
- Silva G., Varanda P., Santos D., Silva D., Salles R., Amestoy S.. y Queirós, P. (2021). Gestão e liderança na percepção de enfermeiros: um caminhar à luz da burocracia profissional: *Escola Anna Nery*, vol (26), N° 7. p. 57 - 68. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2021-0070>
- Sosa, P. (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018*. (Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo – Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27117>
- Weidmann B. y Deming D. (2020). Team players: how social skills improve group performance: *National Bureau of Economic Research*, vol w27071 (1), pp. 1 - 9. <https://www.nber.org/papers/w27071>
- Xu L., Wang Y., Sun P., y Yang C. (2020). Basic Research on the Satisfaction of Building Indoor Personnel Based on Personnel Portrait. *In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, vol (571), N° 1. p. 657 - 699. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/571/1/012075>



Xuejiao (2018) The effect mechanism of work flexibility on employee job satisfaction. In *Journal of Physics: Conference Series IOP*, vol (1053), N° 1. p. 467 - 501. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1053/1/012105>

Zapata A., José J., Gasca-Hurtado H., Gloria P., Manrique-Losada B., & Machuca-Villegas, L. (marzo,2021). Caracterización de métodos de evaluación de desempeño para equipos de desarrollo de software. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. vol (29), N° 1. p. 129 - 140. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052021000100129>

## ANEXOS

### Anexo N° 01 - Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por competencias	Actitudes, logros, propias de las personas que les permiten competir con otros en un determinado lugar y en una determinada circunstancia (Sosa, 2018).	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	<p>Conocimiento</p> <p>Habilidad</p> <p>Motivación</p> <p>Actitud</p>	<p>Publicidad</p> <p>Reclutamiento</p> <p>Selección</p> <p>Inducción</p> <p>Capacitación</p> <p>Perfil de habilidades</p> <p>Relaciones</p> <p>Aportes</p> <p>Motivación</p> <p>Estímulos</p> <p>Remuneraciones</p> <p>Planes personales</p> <p>Planes Institucionales</p> <p>Interpersonal</p>	<p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>
Satisfacción	Condiciones		Reto del trabajo	Identidad de la tarea	

---

laboral	emocionales, las cuales pueden ser positivas o negativas y todas ellas están relacionadas a las funciones que realizan en un puesto laboral. (Melgarejo, 2018)	Se tendrá en cuenta las siguientes dimensiones	Remuneraciones justas  Condiciones de trabajo  Relación trabajo – empleado	Autonomía Retroalimentación del puesto mismo Satisfacción con los sueldos y salario Oportunidad y Desarrollo de la Organización Características del Trabajo Supervisión Compatibilidad entre la personalidad y el puesto
---------	---	--	---	--

---

Nota: Elaboración Propia

**Anexo N° 02 - Instrumento de medición de la variable**  
**Variable 1: Cuestionario de Gestión por competencias**

El cuestionario es un instrumento de investigación, que permite cuantificar o medir la relación de la variable Gestión por competencias en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

El cuestionario consta de 20 preguntas dividido en cinco (05) secciones. Las respuestas son anónimas y se consideran las siguientes escalas:

- (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS					
Dimensión 1: Conocimiento		Escalas de Calificación			
1.	¿Usted toma conocimiento de las actividades que se realiza su institución?				
2.	¿Cómo usted se entera de las actividades que realiza su institución?				
3.	¿En la institución el proceso de reclutamiento se cumple de acuerdo con Ley?				
4.	¿Cree usted que la institución selecciona a los colaboradores según el perfil y necesidad del puesto?				
5.	¿Cree usted que la institución brinda un adecuado proceso de inducción?				
Dimensión 2: Habilidad		Escalas de Calificación			
6.	¿Se realiza capacitaciones por especialidad en su institución?				
7.	¿Cree usted que institución desarrolla las habilidades sociales como medio del trabajo				

	cooperativo?					
8.	¿Cree usted que aplica sus habilidades en la labor que desempeña?					
9.	¿Cree usted que su institución desarrolla las habilidades asertivas para mejorar la comunicación entre los colaboradores?					
10.	¿En su institución valoran los aportes y/o sugerencias para la mejora del trabajo o servicio que brinda?					
	<b>Dimensión 3: Motivación</b>	<b>Escalas de Calificación</b>				
11.	¿Cree usted que su institución tiene un plan de motivación para sus colaboradores?					
12.	¿Cree usted que en su institución todos los colaboradores tienen una motivación laboral?					
13.	¿Cree usted que su institución hay programa o plan de estímulos para el reconocimiento por su trabajo?					
14.	¿Cree usted que su institución existe una política remunerativa adecuada?					
15.	¿Cree usted que su institución le brinda facilidades para mejorar sus planes personales y profesionales?					
16.	¿Cree usted que en su institución existe una política del talento humano adecuada?					
17.	¿Considera usted que los directivos de su institución toman en cuenta la opinión de los colaboradores al momento de elaborar objetivos y metas institucionales?					
	<b>Dimensión 4: Actitud</b>	<b>Escala de Calificación</b>				
18.	¿Cree usted que cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada?					
19.	¿Cree usted que labora con colaboradores que le inspiran confianza y se comunica de manera adecuada?					

20.	¿Cree usted que su institución le permite lograr o alcanzar sus necesidades y expectativas personales como profesionales?					
-----	---	--	--	--	--	--

**Anexo N° 02 - Instrumento de medición de la variable**  
**Variable 2: Cuestionario Satisfacción Laboral**

**I. Introducción**

A continuación, leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Satisfacción en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo con sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

**II. Indicaciones**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

Calificación	Puntuación
Nunca	1
Casi Nunca	2
Alguna Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

	Preguntas	Alternativas				
1	Considera que la Gerencia Desarrollo urbano tiene una estructura física adecuada para el servicio que presta					
2	Los ambientes internos del área: oficinas, almacén y servicios higiénicos están implementados adecuadamente para atender al servidor público.					
3	La Gerencia de Desarrollo Urbano está ubicada en una estratégica o de fácil acceso para los servidores					

	públicos.					
4	El personal de atención al usuario se muestra ordenada y limpia en sus horarios laborales					
5	¿Las instalaciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano son modernas y atractivas y aptas para brindar un buen servicio?					
6	El personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para brindar un adecuado servicio					
7	La seguridad en la edificación está instalada correctamente para prevenir riesgo de colapso o incendio.					
8	El personal siente empatía con los usuarios que atiende.					
9	El personal se muestra agradable y atento en brindar el servicio.					
10	El personal aspira que los usuarios se sientan como en familia					
11	El personal de atención al área usuaria mantiene una buena comunicación.					
12	El personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano brinda orientación adecuada a nuevos usuarios en el proceso de adquisición.					
13	El personal de atención al usuario orienta a los usuarios mediante guías o manuales sobre los servicios que brinda de la Gerencia de Desarrollo Urbano					
14	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida y oportuna.					
15	Hay disponibilidad del empleado para atender situaciones de Emergencia.					
16	El tiempo de espera del usuario para ser atendido en el proceso de adquisición es el adecuado.					
	El personal se encuentra comprometido con la					



17	calidad de servicio a las áreas usuarias.					
18	El personal se muestra comprometido con la función que desempeña					
19	El perfil del personal favorece a la mejora de la calidad del servicio.					
20	¿El personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano demuestran capacidad en las funciones que realiza?					
21	El comportamiento del personal le inspira confianza y seguridad al usuario.					
22	El personal demuestra dominio tema y es imparcial es sus decisiones.					

**Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento**  
**Fichas de Validación variable 01 de Instrumentos por juicio de Expertos**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para la medición de la Gestión por competencias

**3. TESISISTA:**

Br. : Juárez Vasquez Jose Eduardo

**4. DECISIÓN:**

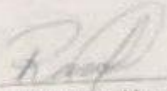
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de Noviembre de 2021

  
Mg. Gestión Pública

Rensso Jampier Ramirez Cueva

DNI: 74232491

EXPERTO EVALUADOR



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la medición de la Gestión por competencias

### 3. TESISISTA:

Br. : Juárez Vasquez Jose Eduardo

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de Noviembre de 2021

  
Mg. Kenny Omar Ruiz Dávalos  
DNI: 76368543  
EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la medición de la Gestión por competencias

### 3. TESISISTA:

Br. : Juarez Vasquez Jose Eduardo

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de Noviembre de 2021

Dra. RAMOS ORE MARTHA GUADALUPE  
DNI: 06746912

EXPERTO EVALUADOR

# Fichas de Validación variable 02 de Instrumentos por juicio de Expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la medición de satisfacción laboral

### 3. TESISTA:

Br. : Juarez Vasquez Jose Eduardo

### 4. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de Noviembre de 2021

  
Mg. Gestión Pública

Rensso Jampier Ramirez Cueva

DNI: 74232491

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para la medición de satisfacción laboral

**3. TESISISTA:**

Br. : Juárez Vasquez Jose Eduardo

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de Noviembre de 2021

  
Mg. Kenny Omar Ruiz Dávalos  
DNI: 76368543

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para la medición de satisfacción laboral

**3. TESISTA:**

Br. : Juárez Vasquez Jose Eduardo

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de Noviembre de 2021

Dra. RAMOS ORE MARTHA GUADALUPE  
DNI: 06746912  
EXPERTO EVALUADOR

**Confiabilidad del instrumento**  
**Variable Gestión por Competencias**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	12	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	20



## Confiabilidad Variable Satisfacción Laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	12	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

### Anexo 04: Matriz de Consistencia

Título de la tesis: Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad de Chiclayo

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:  ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo?	Objetivo Principal:  Determinar la relación de la Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.	Hipótesis General  La relación de la Gestión por competencias y la satisfacción laboral una relación positiva significativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.	V.I.: Gestión por competencias	Unidad de análisis  Todos los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.	de  Tipo de Investigación  El tipo de investigación es cuantitativo	TECNICA: Encuesta  Instrumento: Cuestionario, con la escala de actitudes Likert. Escala de valoración: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Especifica:	V.D.: Satisfacción Laboral	Población	Diseño de investigación:	ESTADÍSTICA EMPLEADA: Análisis

---

<p>1. ¿Cuál será el diagnóstico de satisfacción laboral de los servidores públicos en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo?</p>	<p>1. Realizar el diagnóstico actual de la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.</p>	<p>1. Si se realiza el diagnóstico de la situación actual, se podrá identificar el actual estado de satisfacción labora</p>	<p>Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo</p> <p>Es de tipo experimental, transversal, correlacional.</p>	<p>no</p>	<p>descriptivo simple: Presentación de tablas de frecuencia y figuras, interpretación de los resultados y conclusiones</p>
<p>2. ¿Cuál será el nivel de satisfacción de las competencias de los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo?</p>	<p>2. Determinar el nivel de satisfacción de las competencias de los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.</p>	<p>2. El nivel de satisfacción de las competencias de los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Urbano.</p>	<p>Muestra: 12 trabajadores en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo</p>		<p>Métodos de Análisis de Investigación: Analítico Deductivo</p>

---

---

3. ¿Cuál será el nivel de satisfacción laboral de la variable gestión por competencias?

3. Identificar el nivel de satisfacción laboral en la variable gestión por competencias.

3. La percepción del nivel de satisfacción laboral en la variable gestión por competencias

---

## Anexo 05: Autorización de la entidad para publicar los resultados de la investigación



### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA

*Honestidad y Trabajo*

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

#### AUTORIZACIÓN

El jefe de la unidad de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria – Chiclayo que suscribe, en atención al expediente: 9873- 2021, **AUTORIZA** al Sr. **JOSE EDUARDO JUAREZ VASQUEZ**, con DNI 45042314, estudiante del tercer ciclo de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo; para la realización de la investigación (recopilación de datos), con fines educativos, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, referente a su tema de tesis: "Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo".

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

La Victoria, 27 de Octubre, del 2021

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA  
Unidad de Personal  
Prof. Wainer Castillo Núñez  
JEFE