



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Desempeño laboral y satisfacción de los servidores públicos
municipales de un distrito de Chiclayo**

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

AUTORA:

Mateo Esquivas, Maria Cristina (orcid.org/0000-0002-0536-7392)

ASESORA:

Dra. De los Santos Exebio, María Isabel (orcid.org/0000-0003-2096-7369)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Línea de investigación de Responsabilidad Social Universitaria

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios que siempre ilumina mi camino
y por permitirme alcanzar esta meta.

A mi hermana y a mis hijas que son mi
fuerza y motivación para superarme.

Agradecimiento

Quiero en primer lugar agradecer a mi Dios por brindarme la sabiduría y la perseverancia para lograr los objetivos trazados y que gracias a él todo es posible.

Mi agradecimiento a las personas más importantes en mi vida, por estar a mi lado brindándome aliento y apoyo para seguir adelante y concretar una de mis metas.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, Dra. De los santos Exebio Maria Isabel y Nilthon Iván Pisfil Benites por su profesionalismo y paciencia demostrada en el proceso de asesoramiento y desarrollo de esta Tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de dimensión de habilidades profesionales	20
Tabla 2. Nivel de dimensión de habilidades personales.....	20
Tabla 3. Nivel de dimensión del perfil profesional	21
Tabla 4. Nivel de dimensión de las condiciones físicas.....	21
Tabla 5. Nivel de dimensión de Política de incentivos.....	22
Tabla 6. Nivel de dimensión de oportunidad de desarrollo de futuro.....	22
Tabla 7. Nivel de dimensión de condiciones de trabajo	22
Tabla 8. Correlaciones	23
Tabla 9. Correlaciones	24
Tabla 10. Correlaciones	25
Tabla 11. Correlaciones	26

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de investigación	14
--	----

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar si existe relación entre desempeño laboral y satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo, el presente estudio conto con una muestra de 30 servidores públicos los cuales se escogieron aleatoriamente dentro de dicha entidad municipal.

Para el desarrollo de este estudio, se utilizaron dos cuestionarios en representación a las dos variables, desempeño laboral y satisfacción de los servidores públicos. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, la cual es una investigación en la que las variables no son manipuladas, es de tipo correlacional, la cual consiste en describir relaciones entre dos o más variables en un momento dado.

Se concluyó que el nivel en las dimensiones de la variable desempeño laboral es: 93.3% (28) de servidores municipales se ubican en la valoración nivel medio en la dimensión de habilidades profesionales, el 96.7% (29) de servidores municipales cuentan con un nivel alto de las habilidades personales y el 93.3% (28) de servidores municipales muestran un nivel medio en la dimensión perfil profesional.

Palabras clave: Desempeño laboral, satisfacción y servidores públicos.

Abstract

This research aims to determine whether there is a relationship between job performance and satisfaction of municipal public servants in a district of Chiclayo, this study was conducted with a sample of 30 public servants who were randomly selected within the municipal entity.

For the development of this study, two questionnaires were used, one representing the two variables, job performance and satisfaction of public servants. The research is of a descriptive correlational type, which is a research in which the variables are not manipulated, it is of a correlational type, which consists of describing relationships between two or more variables at a given time.

It was concluded that the level in the dimensions of the variable job performance is: 93.3% (28) of municipal employees are located in the medium level assessment in the dimension of professional skills, 96.7% (29) of municipal employees have a high level of personal skills and 93.3% (28) of municipal employees show a medium level in the dimension of professional profile.

Keywords: Job performance, satisfaction and public servants.

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es un tema muy importante para las instituciones, sobre todo en entidades del sector público donde su propósito es lograr los objetivos y metas institucionales, pero diversas autoridades no lo consideran importante por las condiciones políticas, debido a que los funcionarios ejercen funciones por intereses individuales o personales sin dar cumplimiento a estrategias requerido para el perfil de los cargos laborales (Mandal 2022; Sekechi 2018; Biricik 2020).

En Colombia, en un estudio realizado señalan que, con una apropiada evaluación del desempeño laboral se puede determinar el punto débil y fuerte de los trabajadores, estableciendo la calidad de los trabajadores subordinados, reconociendo los niveles de cumplimiento de las labores administrativas, efectuado con eficiencia y eficacia, definiendo requerimientos de los programas selectivos, formulando cargos específico, creando bases racionales para compensar un buen desempeño laboral definiendo capacitaciones que se emplearan. Una manera de efectuarlo es evaluar según las competencias indispensables para ejecutar las actividades de los cargos a cabalidad (Marín y Delgado, 2020; Zhong 2018; Oecd and OECD 2021; Moran and Morner 2017).

En el Perú, se ha considerado importante la satisfacción laboral cuyo objetivo es el cumplimiento de las acciones laborales en las diferentes organizaciones, cuando hay satisfacción laboral apropiada, los trabajadores están identificados con la institución, ello refleja una excelente aptitud en la productividad, así como el servicio a brindar (Li et al. 2019; Iqbal et al. 2018; Park and Lamos 2017). Es entonces que, desde el diagnóstico y estrategias apropiadas, la gestión de recursos humanos transforme la actitud y comportamiento de los colaboradores construyendo ambientes favorables. Sin embargo, las entidades públicas no muestran interés alguno por la satisfacción laboral, ni por las condiciones de los trabajadores, el salario en la mayoría de carreras profesionales es mínima (Bizneo, 2021; Hyewon et al. 2019; Harter and McLain 2020; Casademunt and Lucia 2016).

Según estudios sobre satisfacción laboral se tuvo que, el 52% de colaboradores tienen pensamientos y planes poco apreciadas, el 45% refirieron no estar cómodos con sus actividades que ejercen en la institución, mencionando en su mayoría que dichas condiciones se deben a problemas relacionados con el clima laboral. El cual puede perjudicar sus compromisos frente a las funciones que ejecutan. La investigación permite conocer sobre la motivación a los colaboradores destacando sus reconocimientos en un 52%, siguiendo la capacitación constante con un 49%, y comunicación adecuada en un 48%. Un trato adecuado en las entidades en un 45% y percibir incrementos salariales en un 39%, también influyen en la motivación para que los colaboradores generen productividad (Boada, 2018; Berman et al. 2019; Llorens et al. 2017).

A nivel local, en un gobierno del distrito de Chiclayo, trabajan colaboradores teniendo como condición laboral nombrados, contratados permanentes y personal locador etc., donde estos últimos no se benefician de gratificaciones de ley, no tienen estabilidad laboral, y tampoco cuentan con un régimen laboral que los respalde. Es necesario que sus autoridades definan estrategias para que el servidor público brinde el mejor servicio al usuario y mejore las interrelaciones personales dentro de la entidad, a fin de que en dicho personal se refleje empatía, solidaridad, satisfacción, motivación, compromiso con la entidad municipal, un ambiente laboral adecuado donde se desempeñen y logren que en el entorno se perciba un apropiado clima laboral en un distrito de Chiclayo.

La autora de la presente tesis, se planteó el problema en pregunta: ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo? Y como problemas específicos detallamos: a) ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y las condiciones físicas de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo?; b) ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la política de incentivos de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo?; c) ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y las oportunidades de desarrollo de futuro de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo?; d) ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y las condiciones de trabajo de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo?

Esto conlleva a que, la presente investigación demuestra en el aspecto social que es muy trascendente por su influencia donde están involucrados los ciudadanos que requieren del servicio que ofrece la entidad municipal y que las autoridades no le toman la mayor importancia en capacitarlos o motivarlos para contar con un personal idóneo y un entorno de trabajo fortalecido.

En el contexto teórico, debido que, se ha realizado con el objetivo de tomar conocimiento sobre elementos hipotéticos concernientes al agrado y/o entusiasmo en el desarrollo de sus labores del personal nombrado y el nuevo personal contratado por la autoridad de turno bajo los distintos regímenes laborales existentes en la municipalidad la que permitirá determinar dichos aspectos en beneficio de la gestión municipal.

Así mismo, en el contexto práctico, se estudia los casos reales respecto a la conducta del ser humano en su centro laboral de las diferentes entidades públicas, permitiendo enunciar reflexiones prudentes en los colaboradores, respecto a los diferentes aspectos y factores que perjudican el buen desempeño efectuado por los trabajadores municipales de un distrito de Chiclayo.

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los servidores públicos de una municipalidad del distrito de Chiclayo. Como objetivos específicos tenemos: a) Identificar el nivel de desempeño laboral en los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo; b) Identificar el nivel de satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo; c) Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión habilidades profesionales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo, d) Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión habilidades personales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo y e) Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión perfil profesional de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.

Finalmente, se planteó la hipótesis general: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se estudiaron los trabajos anteriores que sustentan y avalan las teorías. A nivel internacional, Valdivieso (2021), en su publicación sobre desempeño laboral en los gobiernos autónomos descentralizados municipales del Cantón Sucre 2020, tuvo como finalidad la identificación del nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad, para ello, empleó una metodología de tipo descriptiva, de diseño no experimental, con una población de 111 trabajadores municipales, a quienes se les elaboró como instrumento el cuestionario. Obteniendo como resultado que, el 77% refieren que las actividades no se realizan de forma correcta, además, en un 44% la comunicación con sus jefes y personal es relativamente escasa. Por último, se concluyó que, el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad en un 88% es deficiente.

El presente estudio es importante porque demuestra el nivel en que se encuentran los trabajadores respecto a su desempeño laboral, datos significativos que ayudan a nuestro estudio a demostrar y reforzar el problema, donde se evidencia que en instituciones internacionales también presenta deficiencias en las actividades que realizan.

Loor y Risco (2021), en su investigación respecto a la influencia de las gestiones administrativas y la satisfacción laboral en el servidor público de los gobiernos autónomos descentralizados municipales de Tosagua, 2020, tuvieron como finalidad determinar la relación entre las variables, por lo tanto, empleó una metodología de tipo correlacional, de diseño no experimental, con una población de 98 trabajadores municipales, aplicándoseles como instrumento el cuestionario. Teniendo como resultado que, el 42% están de acuerdo con las capacitaciones que reciben para la actualización de sus conocimientos, y el 27% no opina respecto que, si se le brinda reconocimiento alguno por su desempeño obtenido, por otro lado, el 68% refirieron que están muy satisfechos. Finalmente, concluyó que, existe influencia entre las variables de estudio, teniendo un valor de 0,001 con un índice de correlación de ,869.

El presente estudio es importante, porque nos permite reforzar la investigación, donde tiene resultados correlacionales, y al igual analiza la satisfacción laboral de los trabajadores, por lo general se ve influencia por el

reconocimiento de la entidad que efectúa en base a sus funciones, sin embargo, las instituciones por sí solas no brindan condiciones adecuadas a sus trabajadores para que estos se sientan satisfechos en su totalidad.

Mamami (2019), en su estudio sobre satisfacción laboral en el servidor público de Bolivia, su intención fue identificar los niveles de satisfacción, por ende, empleó el estudio descriptivo, de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 37 trabajadores y como instrumento se utilizó el cuestionario. El resultado fue que, el 49% tienen satisfacciones medias sobre las supervisiones y participaciones, asimismo, su satisfacción es media respecto a la calidad de producción de la institución. Finalmente, concluyó que, los trabajadores se encuentran en forma intermedia satisfechos con salarios y las normativas, siendo necesario para tener un desempeño eficiente desde la perspectiva laboral mejorar las condiciones remunerativas, las relaciones interpersonales las que aluden a la capacidad de cooperar y trabajar en equipo instaurando metas y organizando el trabajo diario. El presente estudio tiene como fin demostrar la satisfacción laboral de los trabajadores, situación similar al estudio planteado, por ende, que se consideró porque permite implementar con datos estadísticos el problema que enfrenta también las entidades del Estado internacional, y el cual no se diferencia con la realidad de nuestro país, por lo tanto, se convierte en relevante por el enfoque brindado.

Pérez (2018), según su estudio sobre satisfacción laboral y gestiones administrativas en la municipalidad de la provincia de Tungurahua, su finalidad era identificar la relación entre las variables, por ende, empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica – descriptiva, manejó una muestra de 119 trabajadores municipales, aplicándoseles la encuesta como técnica de recolección de datos. Se obtuvo los resultados que, el 52% se sienten satisfechos casi siempre, el 38% indicó que siempre, finalmente concluyó que, existe influencia significativa obteniendo un valor de 0,003 con un Rho de Spearman de 0.840. La investigación del autor analiza de forma minuciosa el nivel que tienen los trabajadores sobre la satisfacción según las condiciones que sus empleadores les proporcionan, teniendo como un indicador un nivel regular, deduciendo de ello que, las instituciones solo se preocupan por brindar el servicio o el beneficio que se obtenga de ello, pero no se interesan en la calidad del servicio brindado o como se

encuentran las condiciones de los trabajadores, investigación muy importante, porque nos permite demostrar un problema similar al estudio planteado con datos reales.

Reyes (2017), según su investigación sobre desempeño laboral en los servidores públicos, tuvo como propósito identificar el nivel de desempeño en los trabajadores, por el cual empleó una metodología de enfoque cuantitativa, de diseño no experimental, de tipo descriptivo, su población fue de 191 trabajadores. Tuvo como resultado que, el 66% de los trabajadores tienen un excelente desempeño, el 34% desempeño bueno. Finalmente concluyó que, los servidores pesen de tener buen desempeño, pero no tienen compromiso de las autoridades por mejorar sus condiciones laborales.

Es importante considerar trabajos previos con variables similares, porque nos permite apoyar la teoría como resultado de lo que se pretende demostrar, en este caso el autor analizó el desempeño laboral destacando un nivel excelente, que se puede deducir que la entidad está comprometida con el personal para que este ejecute adecuadamente sus funciones, situación que se presume de los resultados, pero que es admirable.

A nivel nacional, Urquía y Paredes, (2020) en su investigación sobre satisfacción laboral y niveles de desempeño laboral en trabajadores municipales del distrito de Tabaloso - San Martín, tuvo como propósito establecer la influencia entre las variables satisfacción y desempeño en los trabajadores, empleó un método correlacional, de diseño no experimental, y obtuvo una muestra de 40 servidores, a los que se les encuestó. Obtuvo los resultados que, el nivel de satisfacción es bajo en un 7.5% en mujeres y en un 50% es medio en hombres, por otro lado, respecto al desempeño laboral se obtuvo un nivel medio en un 45% y nivel bajo en un 55%. Finalmente se concluyó que, existe relación significativa entre las variables teniendo un valor de 0,000 con una correlación de 0,617.

Se ha considerado un nivel medio respecto a la satisfacción como el desempeño de los trabajadores, donde el personal no responde en un 50% como debería realizarse, por lo tanto, ambas variables se encuentran asociadas en el sentido que, a mayor satisfacción se obtendrá un mejor desempeño, por ende, es indispensable que los empleadores se comprometan en brindar mejores

oportunidades al personal como un indicador de motivación y mejoramiento en su desinterés laboral.

Carrasco (2020), según su tesis en relación a gestiones administrativas y desempeño laboral en el servidor público de la entidad municipal de Pacanga, 2020, asumió como propósito identificar la influencia entre las variables, empleo una metodología de tipo aplicada, con un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo-correlacional, con una muestra de 123 colaboradores, se manejó la encuesta como técnica de recolección de datos. Obtuvo como resultados que, se relaciona las dimensiones del desempeño laboral con la variable gestión administrativa, con un valor de ,000 y una correlación de ,706. Finalmente, concluyó que, existe relación alta y significativa entre las variables de estudio, con un Rho de 0,815 y una significancia de 0,000. En esta investigación se destaca la relevancia de la gestión administrativa y satisfacción laboral obteniéndose resultados óptimos para la organización conllevándola al éxito.

La gestión administrativa es un tema vinculado directamente con las entidades públicas, que responde a un fin en específico, por lo general el desempeño está inmerso también, porque mientras más satisfechos se encuentre el personal, estos llevarán una gestión administrativa acorde, con fines propios y organizados destinado a ejercer funciones prioritarias.

Chaname (2018), según su estudio sobre satisfacción y desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de la Perla-Callao”, cuya finalidad es identificar la correlación de las variables, utilizó un estudio básico, de diseño no experimental, correlacional, con una población de 136 trabajadores municipales, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos. Obteniendo como resultado que, el 81.62% de trabajadores tienen una satisfacción regular, y respecto el desempeño laboral el 19.85% señalaron que es regular. Concluyó que, hay influencia entre las variables, es decir, teniendo una adecuada satisfacción, mejor será el desempeño laboral.

Los estudios correlacionales tienen una función exacta y es determinar si una variable incide en la otra con mayor frecuencia, por ende, es que del estudio su análisis nos permite mencionar que, la satisfacción se encuentra inmerso en el desempeño, porque los trabajadores mientras más motivados estén, estos se

desempeñan con mayor actitud, entusiasmo, emociones que las instituciones deben impulsar para mejorar o reforzar la calidad del servicio brindado.

Rodríguez (2017), en su investigación sobre gestiones administrativas y desempeño en los servidores municipales de la Provincia de Yungay, 2017, su finalidad fue identificar la asociación entre las variables, empleó un método correlacional, descriptivo, de diseño no experimental, con una muestra de 87 trabajadores, se manipuló la encuesta como técnica de recolección de datos. Obtuvo el resultado que, el 78% de participantes presentan un nivel alto de desempeño laboral y en un 56% es muy alto. Finalmente, finalizó que, existe asociación entre las variables de estudio teniendo un Rho de Spearman de 0,756 con una significancia de 0,000.

Es fundamental resaltar que, el desempeño laboral se debe evaluar de forma constante, con el fin de tener la certeza respecto al buen funcionamiento de los cargos que posee una institución, con ello se deduce la satisfacción con la que cuenta el personal y esos resultados puedan ayudar a implementar mejoras de forma estratégica.

Medina (2017), según su estudio en relación al desempeño laboral en los trabajadores administrativos nombrados en la municipalidad distrital del Santa – Chimbote 2017, tuvo como finalidad identificar los niveles de desempeño laboral en el personal. Utilizó una metodología descriptiva, de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 66 trabajadores, se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Tuvo el resultado que, el 82% de los participantes tienen niveles bajos de desempeño, el 17% nivel medio y el 2% niveles altos. Finalmente, concluyó que, existe deficientes niveles de desempeño en la municipalidad.

Los trabajadores de una municipalidad normalmente presentan niveles bajos de desempeño porque, las autoridades no se encuentran comprometidas con su personal interno, hecho que ha generado que la población en general tenga percepciones negativas de estas instituciones, que muchas veces sin conocer otras optan por calificar su mal rendimiento y culpando en primer momento a quien dirige su entidad.

A nivel local, según Cerna (2020), en su estudio sobre desempeño laboral en los servidores públicos del centro de gestión tributaria de Chiclayo, su propósito fue la identificación de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores. Empleó un método cuantitativo, descriptiva, con un diseño no experimental, con una muestra de 94 colaboradores, y se empleó como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado que, el desempeño laboral es deficiente, obstaculizando el buen cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto es muy preocupante para las autoridades de turno puesto que este resultado debe conllevar a la toma de decisiones inmediatas y evaluar al personal que no es idóneo para cumplir con las funciones inherentes al cargo, ya que el accionar de los colaboradores está acarreado al fracaso a esta empresa.

Los niveles de desempeño se han convertido en un problema a nivel nacional porque no existe compromiso alguno de las autoridades, más aún del Estado, debido a que no brindan las condiciones adecuadas para que el personal público se sienta con mayor motivación de ejercer sus funciones.

Carrión (2018), nos da a conocer en su investigación respecto a la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad del distrito de Zaña - Región Lambayeque. Empleó un método de diseño no experimental, tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 30 colaboradores. Finalmente concluyó que, influencia entre las variables de estudio, para que exista mejor satisfacción en los servidores es indispensable en la institución el manejo adecuado de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales ya que esta alude a la capacidad de cooperar y trabajar en equipo.

Seguidamente se sustentan las bases teóricas:

El enfoque teórico de Chiavenato (2018) explica que el desempeño laboral está representado por las acciones de los empleados de una institución que son significativas para el logro de los objetivos institucionales. Se explica que un mejor desempeño laboral significa una fortaleza institucional que lo lleva al logro de los objetivos trazados en la etapa de planificación.

El desempeño laboral son comportamientos que presentan los sujetos y están direccionados en cumplir los objetivos logrando realizarlo de manera adecuada para alcanzar la meta propuesta por las instituciones, asimismo, el desempeño en las personas es multidimensional debido a los distintos factores presentados

(Ramírez y Nazar, 2019). En razón a las Teorías del Desempeño laboral, Klinger y Nalbandian (2002), refiere que, la teoría define el nexo entre la estimulación y la aptitud para el desempeño, del mismo modo la vinculación entre la complacencia en el trabajo, y su desempeño y producto.

El desempeño laboral se refiere a un instrumento que admite las validaciones del nivel de acatamiento que logran los objetivos individuales de todas las personas que trabajan en las instituciones (Activa, 2018). Respecto a los elementos del desempeño laboral tenemos, capacidades cognitivas, que son capacidades que obtiene el cerebro para la ejecución de la información que se obtiene en el ambiente (Miranda, 2018). Capacidades afectivas, son capacidades que presentan las personas para responder determinados estímulos. (Mendoza, 2020). Capacidades psicomotoras, son instrucciones que se encarga de evaluar y diseñar facultades sensoriales, motrices, emocionales y cognitivas en las personas.

La evaluación del desempeño, es un suceso dinámico en donde las instituciones analizan la productividad de manera continua de sus colaboradores, siendo formales o informales (Chiavenato, 2018). Por ende, Vega y Castillo (2020), describen que, existen diversos factores de diferente naturaleza que influyen en el rendimiento laboral, los mismos que conllevan a daños físicos y psicológicos, que interfieren con la calidad. Pedraza, et al., (2010), refieren que, el desempeño laboral siempre se ha considerado como piedras angulares para desarrollar los efectos y triunfos de las instituciones. Y, Cortez y García (2011), mencionan que, el desempeño laboral se debe orientar a determinados niveles.

Chiavenato (2000), da a conocer que el desempeño laboral son las acciones que ejecuta el empleado en el cumplimiento de metas y/o objetivos. La opinión de este investigador, nos explica que los colaboradores deben cumplir diversas acciones dentro de su entidad para el logro de sus objetivos institucionales.

Sixto (2020) menciona que, el desempeño laboral está sujeto a de diferentes componentes: remuneraciones y beneficios, satisfacción laboral, comunicación, labores grupales, motivación, relación, formación y desarrollo, eficiencia, eficacia y funciones básicas, así como condiciones laborales vinculadas a que se alcance un excelente desempeño.

Álvarez et al. (2018), define al rendimiento laboral como desarrollo y ejecución de las actividades realizadas por los trabajadores en sus áreas donde destacan la

habilidad de las personas para la maximización de la eficiencia, y la eficacia, por ende, Espinoza et al. (2016), refiere que, el rendimiento de los profesionales esta enfocados en la obligación que tienen los sujetos que desarrollan de forma completa sus actividades, orientadas en las experiencias adquiridas y preparaciones técnicas. El desempeño de la relación laboral obliga interactuar de manera simbólica entre los colaboradores y empresarios, que ayuda una adecuada productividad de los objetivos personales, laborales y económicos para el trabajador (Valdiviezo, et al., 2019).

Desempeño laboral: es una función que la empresa ejecuta en respuesta a las necesidades reales. Sus objetivos son ejecutar cambios en las capacidades, destrezas y comportamientos de los colaboradores, con formaciones apropiadas y diligentes, cuyo objetivo es lograr un mayor nivel de productividad, facilitando mejores ganancias a las organizaciones. (Moreno, et al., 2016). Es fundamental la evaluación del desempeño laboral para tener conocimiento de cómo se encuentran las funciones de los trabajadores. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. Las instituciones deben tener conocimiento cómo se desempeñan los trabajadores en sus actividades (Del Águila, 2019).

El enfoque teórico de la satisfacción laboral se fundamenta en lo descrito por Sánchez (2019) quien explica que la satisfacción del trabajado es la respuesta emocional o un juicio de valor positivo o negativo que el trabajador realizado como experiencia en su trabajo.

Por otro lado, respecto la variable satisfacción, se tiene que, son indicadores internos de las expectativas y las percepciones, y se consideran como medidas de control de funcionamientos. El valor relacionado con la capacitación del profesional hace mención a un valor identificado con los conocimientos, la toma de decisión y las gestiones de persona (Córdova, Tapara y Gallardo, 2021).

La satisfacción es un aspecto que en término de evaluación del servicio y su calidad vienen cobrando mayores atenciones, siendo considerados desde poco tiempo como un eje evaluativo. A pesar que hay intensos debates respecto a sus concepciones y metodología de las mediciones, asimismo, es esencial la importancia de las percepciones del usuario acerca del servicio como elementos claves en las mejorías de las instituciones (Lobo, Domínguez y Rodríguez, 2017).

Locke (2014) según el autor “Satisfacción laboral” es el estado de esfuerzo auténtico y satisfactorio que concibe, expresa y embarga al colaborador en sus actividades que efectúa, fortaleciendo el nivel de responsabilidad, identificación en la entidad que trabaja.

Valverde (2014), expresa que: “La satisfacción laboral” percibe dos elementos fundamentales; primero concerniente a estimulación intrínseca, comprende todas las insuficiencias y beneficios individuales que el servidor intenta compensar y la motivación extrínseca que comprende al contexto y los componentes exteriores que coordinan al instante de elaborar una tarea o en todo caso al momento de ejecutar actividades laborales encomendadas.

Por su lado, Bunge, et al. (2016), refieren que, conocer los niveles de satisfacción del usuario son indicadores esenciales de la eficacia de atención. En tanto, las atenciones que brindan el personal no pueden solo limitarse al cumplimiento de determinadas ordenes, sino que deben dar prioridad a la satisfacción de los conflictos que tienen los usuarios, en los aspectos físicos, emocionales, afectivos y espirituales para ayudar en su recuperación.

Asimismo, Ruydiaz, et al. (2018), alude que la satisfacción considera aspectos “afectivo como cognitivo” y que representan valoraciones de las clientelas referente a las actividades comerciales y rutinas de consumo. Consiguientemente, vuelven actitudes globales hacia los servicios. Además, podemos relacionarla como una sensación única e irrepetible en cada individuo que se da en un proceso intra - subjetivo e intersubjetivo.

Tradicionalmente la satisfacción se considera que es el resultado de la comparación de las expectativas con la percepción de la aptitud. Debiendo precisar que la satisfacción y la calidad son fenómenos de naturaleza distinta (Castro, 2019).

Por su lado, Sánchez (2019), refiere que las personas se sienten satisfechas cuando cubren sus necesidades, pero es necesario mencionar que en diversas ocasiones se presentan expectativas deficientes, que como causa es la falta de experiencia o conocimientos de los servicios cuyo indicador de calidad es mucho más elevado, de tal forma que se queden satisfechos aun con los servicios de baja calidad.

La investigación que respalda la satisfacción del usuario, es la teoría del valor-expectativa, teoría de cumplimiento, de discrepancia y de equidad; el primero se

refiere al distanciamiento entre lo que se desea y lo que se espera, lo esencial o lo que debe ser y lo que específicamente se experimenta al utilizar un servicio. El segundo, se refiere que a ese distanciamiento le brinda caracteres relativos, al clasificarlo entre lo que se espera, lo que se desea, lo esencial o lo que debe ser. El tercero, se refiere a los balances entre el insumo y el producto de cada paciente y lo compara con el balance de otros (Lawler, 1982).

III. METODOLOGÍA

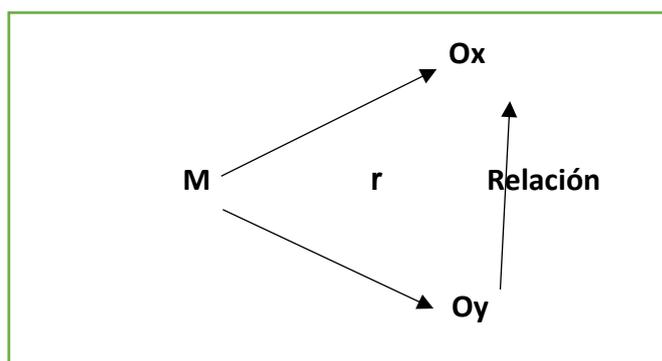
3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica, cuyo objetivo es incrementar el conocimiento de una determinada cosa, sin que vayan a tener una aplicación a corto o mediano plazo de la sociedad (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño fue no experimental o además llamada investigación empírica y sistemática, transversal, correlación, es el estudio en el que las variables no se manipulan, no se hacen intervenciones e influencias, y se debe a que únicamente se observa tal y como son en su entorno de origen (Andia, 2020).

Figura 1.

Esquema de investigación



M : Muestra

Ox: Desempeño laboral. (DL)

R : Relación entre ambas variables.

Oy: Satisfacción de los servidores (SS)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Desempeño Laboral

Definición conceptual: Según Chiavenato (2011) el desempeño laboral es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él.

Definición operacional: Es la evaluación efectuada al recurso humano, luego de haber aplicado el instrumento de desempeño laboral la que mide las dimensiones.

Indicadores: Como indicadores de la variable se tendrán los siguientes: Conocimiento, experiencia, especialización, empatía, asertividad, tolerancia, responsabilidad, honradez, lealtad, eficiencia, solidaridad, competencias.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual: Palma (2005) la define como la disposición hacia el trabajo, establecida en afirmaciones y servicios desarrolladas a partir de su experiencia ocupacional.

Definición operacional: Es la percepción del trabajador respecto a su satisfacción laboral en los aspectos: Condiciones físicas, políticas de incentivos, oportunidad de desarrollo de futuro y condiciones de trabajo.

Indicadores: Como indicadores de la variable se tendrán los siguientes: Distribución de ambientes, ambientes cómodos, autorrealización, reconocimiento, desarrollo profesional, competencias personales, iniciativas, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y clima organizacional.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

La población es el grupo de personas de las cuales se desea tomar conocimiento en una indagación o se observe alguna particularidad dispuesta de ser analizada y que constituya una fracción del inconveniente (Hernández y Mendoza, 2018). La población de la presente investigación estuvo conformada por 58 servidores públicos de la municipalidad de un distrito de Chiclayo, según se detalla:

La población para esta investigación estuvo conformada por las siguientes áreas: Gerencia servicios públicos municipales y gestión ambiental, 25 servidores administrativos; gerencia de desarrollo territorial e infraestructura, 05 servidores administrativos; gerencia de desarrollo social y económico, 11 servidores administrativos; unidad de gestión de recursos humanos, 03 servidores públicos; unidad funcional de logística y servicios internos, 04 servidores municipales; unidad de Gestión Financiera, 03 servidores públicos; unidad funcional de secretaria general, 05 empleados públicos; asesoría jurídica, 01 servidor municipal y Gerencia Municipal, 01 servidor público, haciendo un total de la población 58 servidores públicos municipales.

Criterios de inclusión

- Servidores que acepten participar y firmar el consentimiento informado.
- Servidores que estén presentes el día de la aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión

- Personal que realiza prácticas pre - profesionales.
- Usuarios que asisten a la municipalidad de un distrito de Chiclayo.

La muestra, es considerada como la recopilación de personas sustraídos de la población como inicio de un medio determinado para su análisis o investigación inmediata. La muestra es una porción de un conjunto que conforma la población (Hernández y Mendoza, 2018).

El muestreo son tácticas o estrategias que permiten registrar a las unidades de estudio que constituyen una porción de la muestra, este muestreo es no probabilístico, debido que es a conveniencia de la investigadora según el acceso a la información que pueda tener (Hernández y Mendoza, 2018).

Unidad de análisis, son los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo, en una muestra piloto de 30 trabajadores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizó la encuesta, que consiste en un procedimiento dentro de una investigación, en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado (Hernández y Mendoza, 2018).

Se utilizó como instrumento el cuestionario, es una herramienta de investigación que consiste en preguntas con la intención de obtener información de los consultados, están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas (Hernández y Mendoza, 2018).

Para calificar el desempeño laboral, se utilizó el instrumento elaborado por Sonia Palma (2005), mediante el cual estuvo conformado de 20 ítems, según las dimensiones: Habilidades profesionales; Habilidades personales y perfil profesional, se manejó el grado Likert 5 puntos, los encuestados responden las alternativas siguientes: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, y (5) Totalmente de acuerdo.

En lo que concierne a valorar la satisfacción de los servidores municipales, se manejó el instrumento hecho por Sonia Palma (2005), comprende: 20 ítems, distribuidos en las dimensiones: Condiciones físicas (5); política de incentivos (4); oportunidad de desarrollo de futuro (5) y condiciones de trabajo (6); la escala a utilizar es la de Likert, en la que los encuestados responden a las siguientes disyuntivas: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo.

Validez: es la capacidad intrínseca que posee el instrumento que permite asegurar el logro de los objetivos previstos al momento de su elaboración, así mismo busca dar respuesta a todo lo que se pretende medir en la variable. Al respecto el investigador mencionado validó los instrumentos por tres expertos con experiencia en distintas áreas, donde se les proporcionó los documentos pertinentes para que resalten la pertinencia del mismo.

Confiabilidad: Son grados en que los instrumentos producen resultados consistentes y eficientes; es decir, que si se aplica de forma repetida se tendrá los

mismos resultados. Se efectuará la confiabilidad con personas, aplicando el coeficiente de alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Se solicitó al comité de investigación de la escuela de postgrado de la universidad César Vallejo la aprobación del proyecto de investigación, asimismo a través de la coordinación entre las instituciones universidad Cesar Vallejo y una municipalidad de un distrito de Chiclayo, se solicitó autorización a fin de brindar las facilidades para la realización del estudio y poder aplicar el instrumento a los participantes.

Posteriormente, se recolectó información de la problemática como antecedentes relacionados con las variables, luego se determinó la muestra considerando los criterios de inclusión y exclusión, se precisará la metodología a emplear en el estudio, luego se solicitó y explicó al servidor la finalidad de la investigación.

Se aplicó de forma presencial el instrumento, posteriormente, obtenidos los resultados se usaron la metodología de análisis estadísticos descriptivos. Asimismo, se empleó el software estadístico Microsoft Excel para el registro de la data y el SPSS que permitió mostrar los resultados en tablas y figuras y la correlación de las variables, el cual se pasó al Microsoft Word para su respectiva interpretación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se elaboró tablas y figuras estadísticas, basados al registro de ingreso de datos recopilados en los cuestionarios al software SPSS, mediante el cual se ha organizado y presentado formalmente a nivel estadístico cada uno de los datos logrados.

Por ello el análisis y la síntesis se han detallado e interpretado los resultados, los mismos que han permitido sistematizar las conclusiones.

3.7. Aspectos éticos

La autorización para el desarrollo de la investigación fue presentada oportunamente por tramite documentario de la entidad, así mismo, se tuvo en cuenta que los

resultados fueron analizados de forma confidencial. Además, la información obtenida no fue manipulada o adulterada, de manera que no se entienda como plagio, para que se brinde un apropiado uso para otros estudios.

Confidencialidad: De esta manera se da seguridad como protección de la identidad tanto de las entidades como participantes que forman parte de la investigación.

Objetividad: El análisis de las situaciones que se encontraron se basa en un criterio técnico e imparcial.

Originalidad: Se tienen en consideración referencias bibliográficas de los datos obtenidos, con la finalidad de demostrar la no existencia de plagio alguno.

Veracidad: Los datos mostrados fueron verdaderos, protegiendo la confidencialidad de los participantes o entidades. (Miranda y Villasis, 2019).

IV. RESULTADOS

Objetivo específico: Identificar el nivel de desempeño laboral en los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo

Tabla 1.

Nivel de dimensión de habilidades profesionales

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	2	6,7
Nivel medio	28	93,3
Total	30	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 1, nos permite determinar que el 93.3% (28) de servidores municipales se ubican en la valoración nivel medio; lo cual se explica por las deficiencias en conocimiento y actualización profesional de los trabajadores. La especialización en programas relacionados al trabajo es una deficiencia de la institución y en los trabajadores.

Tabla 2.

Nivel de dimensión de habilidades personales

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	29	96,7
Nivel medio	1	3,3
Total	30	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 2, se observa que el 96.7% (29) de servidores municipales cuentan con un nivel alto de las habilidades personales, lo cual explica que los trabajadores cuentan con empatía en el trato al ciudadano, tolerancia a las condiciones de estrés laboral, así como condiciones de responsabilidad para el cumplimiento de las tareas asignadas.

Tabla 3.

Nivel de dimensión del perfil profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	2	6,7
Nivel medio	28	93,3
Total	30	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 3, se observa que el 93.3% (28) de servidores municipales muestran un nivel medio en la dimensión perfil profesional, lo cual es explicado en las condiciones de eficiencia en las tareas y responsabilidades asignadas, así como, solidaridad con el equipo de trabajo con el fin de que el área cumpla con las metas y objetivos establecidos.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo

Tabla 4.

Nivel de dimensión de las condiciones físicas

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	27	90,0
Nivel medio	3	10,0
Total	30	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 4, se observa que el 90% (27) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión condiciones físicas, lo cual es explicado en la distribución de ambientes de la institución la cual es totalmente deficiente interrumpiendo y limitando el cumplimiento de las funciones, además, los ambientes no son cómodos y muestran una alta condición de insatisfacción para los trabajadores y usuarios.

Tabla 5.
Nivel de dimensión de Política de incentivos

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	20	66,7
Nivel medio	10	33,3
Total	30	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 5, se observa que el 66.7% (20) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión políticas de incentivos, lo cual evidencia la falta en el reconocimiento hacia los trabajadores responsables y cumplidores con sus funciones de manera oportuna, lo cual aliente la autorrealización de sus trabajadores.

Tabla 6.
Nivel de dimensión de oportunidad de desarrollo de futuro

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	29	96,7
Nivel medio	1	3,3
Total	30	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 6, se observa que el 96.7% (29) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión oportunidades de desarrollo de futuro, lo cual muestra que los trabajadores muestran iniciativa de manera limitada ya que no encuentran oportunidades de desarrollo o crecimiento profesional dentro de la institución, siendo esto un desaliento importante.

Tabla 7.
Nivel de dimensión de condiciones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	29	96,7
Nivel medio	1	3,3
Total	30	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 7, se observa que el 96.7% (29) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión condiciones de trabajo, esta condición se nota debido a que las relaciones interpersonales tienen debilidades que no se han podido solucionar, así mismo, el trabajo en las oficinas es individualizado sin lograr un funcionamiento de equipo para el logro de los objetivos

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión habilidades profesionales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.

Tabla 8.
Correlaciones

		Habilidades profesionales		satisfacción	
Rho de Spearman	Habilidades profesionales	Coeficiente de correlación	1,000	,240	
		Sig. (bilateral)	.	,002	
		N	30	30	
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,240	1,000	
		Sig. (bilateral)	,002	.	
		N	30	30	

Nota, datos extraídos del cuestionario

Se establecen las hipótesis:

H0: Las variables no se relacionan

H1: Las variables se relacionan

De la tabla 8 se puede observar un valor de p-value=0.02 lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades profesionales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.240, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva. Es decir, si se mejora las habilidades profesionales entonces la satisfacción de los trabajadores mejoran.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión habilidades personales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo

Tabla 9.
Correlaciones

			satisfacción	Habilidades personales
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,215
		Sig. (bilateral)	.	,253
		N	30	30
	Habilidades personales	Coeficiente de correlación	,215	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

Nota, datos extraídos del cuestionario

Se establecen las hipótesis:

H0: Las variables no se relacionan

H1: Las variables se relacionan

De la tabla 9 se puede observar un valor de $p\text{-value}=0.03$ lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades personales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.215, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva. Es decir, si se mejora las habilidades personales entonces la satisfacción de los trabajadores mejoran.

Objetivo específico 5: Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión perfil profesional de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.

Tabla 10.
Correlaciones

			satisfacción	Perfil profesional
Rho de Spearman	satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,384*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	30	30
Perfil profesional	Perfil profesional	Coeficiente de correlación	,384*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	30	30

Nota, datos extraídos del cuestionario

De la tabla 10 se puede observar un valor de $p\text{-value}=0.036$ lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades personales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.384, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva. Es decir, si se mejora las habilidades personales entonces la satisfacción de los trabajadores mejoran.

Objetivo general: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los servidores públicos de una municipalidad del distrito de Chiclayo

*Tabla 11.
Correlaciones*

		DESEMPEÑO	SATISFACCIÓN
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	1	,415*
	Sig. (bilateral)		,023
	N	30	30
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,415*	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	30	30

Nota, datos extraídos del cuestionario

De la tabla 11 se puede observar un valor de $p\text{-value}=0.023$ lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades personales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.415, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva. Es decir, si se mejora las habilidades personales entonces la satisfacción de los trabajadores mejoran.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo específico q, el nivel en las dimensiones de la variable desempeño laboral es: 93.3% (28) de servidores municipales se ubican en la valoración nivel medio en la dimensión de habilidades profesionales, el 96.7% (29) de servidores municipales cuentan con un nivel alto de las habilidades personales y el 93.3% (28) de servidores municipales muestran un nivel medio en la dimensión perfil profesional.

Los resultados mostrados son similares a los presentados por Valdivieso (2021), en su publicación sobre desempeño laboral en los gobiernos autónomos descentralizados municipales del Cantón Sucre 2020, tuvo como finalidad la identificación del nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad, para ello, empleó una metodología de tipo descriptiva, de diseño no experimental, con una población de 111 trabajadores municipales, a quienes se les elaboró como instrumento el cuestionario. Obteniendo como resultado que, el 77% refieren que las actividades no se realizan de forma correcta, además, en un 44% la comunicación con sus jefes y personal es relativamente escasa. Por último, se concluyó que, el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad en un 88% es deficiente.

De similar manera, se muestran los resultados de Loo y Risco (2021), en su investigación respecto a la influencia de las gestiones administrativas y la satisfacción laboral en el servidor público de los gobiernos autónomos descentralizados municipales de Tosagua, 2020, tuvieron como finalidad determinar la relación entre las variables, por lo tanto, empleó una metodología de tipo correlacional, de diseño no experimental, con una población de 98 trabajadores municipales, aplicándoseles como instrumento el cuestionario. Teniendo como resultado que, el 42% están de acuerdo con las capacitaciones que reciben para la actualización de sus conocimientos, y el 27% no opina respecto que, si se le brinda reconocimiento alguno por su desempeño obtenido, por otro lado, el 68% refirieron que están muy satisfechos. Finalmente, concluyó que, existe influencia entre las variables de estudio, teniendo un valor de 0,001 con un índice de correlación de ,869.

En cuanto al objetivo específico 2, el nivel en las dimensiones de la variable satisfacción es: el 90% (27) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión condiciones físicas, el 66.7% (20) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión políticas de incentivos, el 96.7% (29) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión oportunidades de desarrollo de futuro y el 96.7% (29) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión condiciones de trabajo.

Estos resultados son similares a los mostrados por Mamami (2019), en su estudio sobre satisfacción laboral en el servidor público de Bolivia, su intención fue identificar los niveles de satisfacción, por ende, empleó el estudio descriptivo, de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 37 trabajadores y como instrumento se utilizó el cuestionario. El resultado fue que, el 49% tienen satisfacciones medias sobre las supervisiones y participaciones, asimismo, su satisfacción es media respecto a la calidad de producción de la institución. Finalmente, concluyó que, los trabajadores se encuentran en forma intermedia satisfechos con salarios y las normativas, siendo necesario para tener un desempeño eficiente desde la perspectiva laboral mejorar las condiciones remunerativas, las relaciones interpersonales las que aluden a la capacidad de cooperar y trabajar en equipo instaurando metas y organizando el trabajo diario. El presente estudio tiene como fin demostrar la satisfacción laboral de los trabajadores, situación similar al estudio planteado, por ende, que se consideró porque permite implementar con datos estadísticos el problema que enfrenta también las entidades del Estado internacional, y el cual no se diferencia con la realidad de nuestro país, por lo tanto, se convierte en relevante por el enfoque brindado.

Así mismo, los resultados de Pérez (2018), son similares a los presentados en esta tesis ya que su estudio sobre satisfacción laboral y gestiones administrativas en la municipalidad de la provincia de Tungurahua, su finalidad era identificar la relación entre las variables, por ende, empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica – descriptiva, manejó una muestra de 119 trabajadores municipales, aplicándoseles la encuesta como técnica de recolección de datos. Se obtuvo los resultados que, el 52% se sienten

satisfechos casi siempre, el 38% indicó que siempre, finalmente concluyó que, existe influencia significativa obteniendo un valor de 0,003 con un Rho de Spearman de 0.840. La investigación del autor analiza de forma minuciosa el nivel que tienen los trabajadores sobre la satisfacción según las condiciones que sus empleadores les proporcionan, teniendo como un indicador un nivel regular, deduciendo de ello que, las instituciones solo se preocupan por brindar el servicio o el beneficio que se obtenga de ello, pero no se interesan en la calidad del servicio brindado o como se encuentran las condiciones de los trabajadores, investigación muy importante, porque nos permite demostrar un problema similar al estudio planteado con datos reales.

En cuanto al objetivo específico 3, existe relación entre la satisfacción y la dimensión habilidades profesionales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo. Se observó un valor de $p\text{-value}=0.02$ lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades profesionales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.240, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva

Los resultados mostrados son similares a los encontrados por Carrión (2018), nos da a conocer en su investigación respecto a la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad del distrito de Zaña - Región Lambayeque. Empleó un método de diseño no experimental, tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 30 colaboradores. Finalmente concluyó que, influencia entre las variables de estudio, para que exista mejor satisfacción en los servidores es indispensable en la institución el manejo adecuado de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales ya que esta alude a la capacidad de cooperar y trabajar en equipo.

En cuanto a las habilidades profesionales, los resultados son similares a los encontrados por Bunge, et al. (2016), refieren que, conocer los niveles de satisfacción del usuario son indicadores esenciales de la eficacia de atención. En tanto, las atenciones que brindan el personal no pueden solo limitarse al

cumplimiento de determinadas ordenes, sino que deben dar prioridad a la satisfacción de los conflictos que tienen los usuarios, en los aspectos físicos, emocionales, afectivos y espirituales para ayudar en su recuperación. Asimismo, Ruydiaz, et al. (2018), alude que la satisfacción considera aspectos “afectivo como cognitivo” y que representan valoraciones de las clientelas referente a las actividades comerciales y rutinas de consumo. Consiguientemente, vuelven actitudes globales hacia los servicios. Además, podemos relacionarla como una sensación única e irrepetible en cada individuo que se da en un proceso intra - subjetivo e intersubjetivo.

En cuanto al objetivo específico 4, existe relación entre la satisfacción y la dimensión habilidades personales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo. Se observó un valor de $p\text{-value}=0.03$ lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades personales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.215, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva.

En cuanto a las habilidades personales, los resultados mostrados coinciden con lo explicado por Álvarez et al. (2018), define al rendimiento laboral como desarrollo y ejecución de las actividades realizadas por los trabajadores en sus áreas donde destacan la habilidad de las personas para la maximización de la eficiencia, y la eficacia, por ende, Espinoza et al. (2016), refiere que, el rendimiento de los profesionales esta enfocados en la obligación que tienen los sujetos que desarrollan de forma completa sus actividades, orientadas en las experiencias adquiridas y preparaciones técnicas. El desempeño de la relación laboral obliga interactuar de manera simbólica entre los colaboradores y empresarios, que ayuda una adecuada productividad de los objetivos personales, laborales y económicos para el trabajador (Valdiviezo, et al., 2019).

En el mismo sentido, son similares resultados a Sixto (2020) menciona que, el desempeño laboral está sujeto a de diferentes componentes: remuneraciones y beneficios, satisfacción laboral, comunicación, labores

grupales, motivación, relación, formación y desarrollo, eficiencia, eficacia y funciones básicas, así como condiciones laborales vinculadas a que se alcance un excelente desempeño.

Existe relación entre la satisfacción y la dimensión perfil profesional de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo. Se obtuvo un valor de $p\text{-value}=0.036$ lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades personales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.384, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva.

Estos resultados son similares a los mostrados por El desempeño laboral se refiere a un instrumento que admite las validaciones del nivel de acatamiento que logran los objetivos individuales de todas las personas que trabajan en las instituciones (Activa, 2018). Respecto a los elementos del desempeño laboral tenemos, capacidades cognitivas, que son capacidades que obtiene el cerebro para la ejecución de la información que se obtiene en el ambiente. (Miranda, 2018). Capacidades afectivas, son capacidades que presentan las personas para responder determinados estímulos. (Mendoza, 2020). Capacidades psicomotoras, son instrucciones que se encarga de evaluar y diseñar facultades sensoriales, motrices, emocionales y cognitivas en las personas.

Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los servidores públicos de una municipalidad del distrito de Chiclayo. Se obtuvo un valor de $p\text{-value}=0.023$ lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades personales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.415, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva.

Estos resultados son similares a los mostrados por Cerna (2020), en su estudio sobre desempeño laboral en los servidores públicos del centro de gestión

tributaria de Chiclayo, su propósito fue la identificación de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores. Empleó un método cuantitativo, descriptiva, con un diseño no experimental, con una muestra de 94 colaboradores, y se empleó como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado que, el desempeño laboral es deficiente, obstaculizando el buen cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto es muy preocupante para las autoridades de turno puesto que este resultado debe conllevar a la toma de decisiones inmediatas y evaluar al personal que no es idóneo para cumplir con las funciones inherentes al cargo, ya que el accionar de los colaboradores está acarreado al fracaso a esta empresa.

En la misma línea son los mostrados por, Medina (2017), según su estudio en relación al desempeño laboral en los trabajadores administrativos nombrados en la municipalidad distrital del Santa – Chimbote 2017, tuvo como finalidad identificar los niveles de desempeño laboral en el personal. Utilizó una metodología descriptiva, de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 66 trabajadores, se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Tuvo el resultado que, el 82% de los participantes tienen niveles bajos de desempeño, el 17% nivel medio y el 2% niveles altos. Finalmente, concluyó que, existe deficientes niveles de desempeño en la municipalidad.

VI. CONCLUSIONES

1.- El nivel en las dimensiones de la variable desempeño laboral es: 93.3% (28) de servidores municipales se ubican en la valoración nivel medio en la dimensión de habilidades profesionales, el 96.7% (29) de servidores municipales cuentan con un nivel alto de las habilidades personales y el 93.3% (28) de servidores municipales muestran un nivel medio en la dimensión perfil profesional.

2.- El nivel en las dimensiones de la variable satisfacción es: el 90% (27) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión condiciones físicas, el 66.7% (20) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión políticas de incentivos, el 96.7% (29) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión oportunidades de desarrollo de futuro y el 96.7% (29) de servidores municipales muestran un nivel bajo en la dimensión condiciones de trabajo.

3.- Existe relación entre la satisfacción y la dimensión habilidades profesionales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo. Se observó un valor de $p\text{-value}=0.02$ lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades profesionales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.240, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva

4.- Existe relación entre la satisfacción y la dimensión habilidades personales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo. Se observó un valor de $p\text{-value}=0.03$ lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades personales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.215, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva.

5.- Existe relación entre la satisfacción y la dimensión perfil profesional de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo. Se obtuvo un valor de

p-value=0.036 lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades personales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.384, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva.

6.- Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los servidores públicos de una municipalidad del distrito de Chiclayo. Se obtuvo un valor de p-value=0.023 lo cual es menor al 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con lo que se concluye que existe relación entre las habilidades personales y satisfacción en los trabajadores. Además, se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.415, lo cual significa una intensidad de relación baja y positiva.

VII. RECOMENDACIONES

1.- El alcalde de la municipalidad debe considerar la implementación de programas de especialización en programas relacionados al trabajo para mejorar las condiciones de deficiencias de la institución y en los trabajadores.

2.- El jefe de personal debe programar talleres para que los trabajadores mejoren el trato y empatía en el trato al usuario, tolerancia a las condiciones de estrés laboral, así como condiciones de responsabilidad para el cumplimiento de las tareas asignadas.

3.- Los trabajadores deben invertir en su desarrollo personal para mejorar las condiciones de eficiencia en las tareas y responsabilidades asignadas, así como, solidaridad con el equipo de trabajo con el fin de que el área cumpla con las metas y objetivos establecidos.

4.- El alcalde debe buscar los presupuestos para mejorar la infraestructura de la municipalidad ya que la distribución de ambientes de la institución la cual es totalmente deficiente interrumpiendo y limitando el cumplimiento de las funciones, además, los ambientes no son cómodos y muestran una alta condición de insatisfacción para los trabajadores y usuarios.

5.- El alcalde debe implementar una política de incentivos para implementar reconocimientos hacia los trabajadores responsables y cumplidores con sus funciones de manera oportuna, lo cual aliente la autorrealización de sus trabajadores.

6.- El jefe de personal debe proponer estrategias para mejorar las condiciones de trabajo debido a que las relaciones interpersonales tienen debilidades que no se han podido solucionar, así mismo, el trabajo en las oficinas es individualizado sin lograr un funcionamiento de equipo para el logro de los objetivos

REFERENCIAS

- Activa A. (2018). Evaluación del desempeño laboral. Qué es y cómo se desarrolla. <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboralque-es-y-como-se-desarrolla/>
- Berman, E. M., Bowman, J. S., West, J. P., & Van Wart, M. R. (2019). *Human Resource Management in Public Service: Paradoxes, Processes, and Problems*. CQ Press. <https://books.google.com.tj/books?id=aUvwbSAmZ4MC&printsec=frontcover>
- Biricik, Y. S. (2020). The Relationship between Psychological Capital, Job Performance and Job Satisfaction in Higher Education Institutions Offering Sports Education. In *World Journal of Education* (Vol. 10, Issue 3, p. 57). <https://doi.org/10.5430/wje.v10n3p57>
- Bizneo blog. (2021). Obtenido de Qué es la evaluación del desempeño/Guía completa: https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-deldesempeno/#Que_es_una_evaluacion_del_desempeno
- Boada, N. (2018). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana. Lima: Universidad San Ignacia de Loyola. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Bunge E. Maglio A. Carrea G. Entenberg G. (2016). Satisfaction and Type of Mental Health Services for Children and Adolescents. *Rev. Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1): pp.401-415. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2016000100028
- Carrión, B. (2019). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña - región Lambayeque. Año 2018 [Tesis, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7754>
- Carrasco, B. (2020). Gestión administrativa y Desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Pacanga, 2020. Tesis:

Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60953/Carra-sco_UBO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casademunt, & Lucia, A. M. (2016). *Strategic Labor Relations Management in Modern Organizations*. IGI Global. <https://www.igi-global.com/book/strategic-labor-relations-management-modern/145653>

Cerna, Y. (2020). Desempeño laboral del servidor público del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo. Tesis: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56773/Cerna_AYC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, Y., y Contreras, I. (2019). Calidad del Servicio al Cliente de la Ciudad de Guayaquil Periodo 2010-2014. Tesis: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1063>

Cortez, R y García A. (2011). Improving the job performance of health sector workers: the case of Nicaragua. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/632>

Córdova F, Tapara J y Gallardo N. (2021). User satisfaction in public hospitals in Peru and professional values. *Revista de la Fundación Educación Médica*. Vol.24 no.5 Barcelona. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277

Chaname, D. (2018). Satisfacción y Desempeño Laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao 2018 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24126>

Chiavenato I. (2018). *Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Quinta ed. México D.F.: McGraw Hill. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=833100>

Chiavenato I. (2000). *Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Quinta ed. México D.F.: McGraw Hill. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=833100>

- Del Águila, A. (2019). Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales – Julio diciembre, 2018. Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3423/ENFERMERIA%20-%20Alexander%20Segundo%20Del%20Aguila%20Arevalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Harter, J. K., & McLain, D. R. (2020). Managing Workplace Job Attitudes and Performance in Organizations with Labor Unions. In *Employee Surveys and Sensing* (pp. 407–422). <https://doi.org/10.1093/oso/9780190939717.003.0025>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: 6ta edición. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, A. (2019). External user satisfaction with care in establishments of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de medicina Experimental y Salud Publica* 36 (4). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, H., y Merino, E. (2021). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro De Salud Pachacútec. Cajamarca – 2021. Tesis: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCIÓN%20Y%20SATISFACCIÓN%20DEL%20USUARIO%20EN%20TIEMPO%20DE%20PANDEMIA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hyewon, N., Na, Hyewon, Chang, & Eunji. (2019). College Transfer and Labor Market Inequality: Focusing on the Job Security Satisfaction and Job Satisfaction. In *Korean journal of sociology of education* (Vol. 29, Issue 3, pp. 61–91). <https://doi.org/10.32465/ksocio.2019.29.3.003>
- Infantes, F. (2017). Quality of care and degree of satisfaction of outpatient users of the Complementary Medicine Care Center of Hospital III Iquitos-2016.

Rev Peru Med Integrativa, 2(2), 133-139.
https://www.researchgate.net/publication/320178064_Calidad_de_atencion_y_grado_de_satisfaccion_de_los_usuarios_de_consulta_externa_del_Centro_de_Atencion_de_Medicina_Complementaria_del_Hospital_III_Iquitos-2016

Iqbal, Z., Mirza, A. M., Sajid, M., & Adeel, M. (2018). Impact of Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Public Sector Organizations. In *International Journal of Human Resource Studies* (Vol. 8, Issue 4, p. 208). <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v8i4.13936>

Klingner, D. y Nalbandian, J. (2002). *Personnel Administration in the Public Sector: Context and Strategies*. (4ta ed.). México: McGraw-Hill. <https://www.routledge.com/Public-Personnel-Management-Contexts-and-Strategies/Llorens-Klingner-Nalbandian/p/book/9781138281202>

Layme S. (2014). Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. [Tesis para optar el título de la segunda especialidad en enfermería: Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2014. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Li, Y., Mehmood, K., Zhang, X., & Crossin, C. M. (2019). A Multilevel Study of Leaders' Emotional Labor on Servant Leadership and Job Satisfaction. In *Research on Emotion in Organizations* (pp. 47–67). <https://doi.org/10.1108/s1746-979120190000015008>

Llorens, J. J., Klingner, D. E., & Nalbandian, J. (2017). *Public Personnel Management: Contexts and Strategies*. Routledge. <https://www.routledge.com/Public-Personnel-Management-Contexts-and-Strategies/Llorens-Klingner-Nalbandian/p/book/9781138281202>

Loor, J y Risco, J. (2021). Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado Municipal Tosagua periodo 2020. Tesis: Escuela Superior

Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López.
<https://repositorio.esпам.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1525/TTAP56D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lobo, A., Domínguez, K y Rodríguez, J. (2017). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. <https://www.enfermeriacomunitaria.org/web/index.php/ridec/268-ridec-2016-volumen-9-numero-1/1666-originales-2-satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense>

Marín, J y Delgado, J. (2020). Labor Performance in Municipal Management 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México. Volumen 4, Número 2. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173>

Mamani, B. (2019). Inteligencia social y satisfacción laboral de servidores públicos. Tesis: Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/23638/T-1246.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mandal, D. K. (2022). Mother-Kid Bonding in Goats: A Very Important Issue for Kids' Survival and Performance Dilip Kumar Mandal* , Ajoy Das, Asish Debbarma and S. In *Corpus Journal of Dairy and Veterinary Science (CJDVS)* (Vol. 3, Issue 2, pp. 1–5). <https://doi.org/10.54026/cjdvs1040>

Mendoza, S. (2020). Las habilidades socio-afectivas de un líder. <https://latam.visma.com/blog/las-habilidades-socio-afectivas-de-un-lider/>

Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Tesis: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miranda, A. (2018). ¿Cómo influyen nuestras habilidades cognitivas en nuestro éxito profesional? <https://blog.cognifit.com/es/habilidades-cognitivas-desarrollo-profesional/>

- Moran, B. B., & Morner, C. J. (2017). *Library and Information Center Management, 9th Edition*. ABC-CLIO. <https://www.abc-clio.com/products/A5352P/>
- Oecd, & OECD. (2021). *Attractiveness of job attributes by age group*. <https://doi.org/10.1787/554f69ff-en>
- Park, C.-Y., & Lamos, M. H. (2017). Job Satisfaction as Indicator of Trend in Value Fulfillment in Higher Education Institutions. In *Advanced Science and Technology Letters*. <https://doi.org/10.14257/astl.2017.148.01>
- Pérez, A. (2018). Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua. Tesis: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28321/1/45%20GTH.pdf>
- Pedraza E, Amaya G y Conde M. (2010). Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*. V. 16 N.3. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131595182010000300010
- Ramírez V y Nazar G (2019). Motivational factors of job design and their relationship with job performance. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*. Vol. 19(4). http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1984-66572019000400008&script=sci_abstract&tlng=es
- Reyes, S. (2017). La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública. Tesis: Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-Reyes-La%20influencia.pdf>
- Rodríguez (2017) "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017"- Yungay. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12030/rodriguez_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ruydiaz K, Salarriaga G, Fernández S. (2018). User satisfaction: a challenge for the quality of care. *Cienc Sal Virt.* [Internet]. 10 (1); pp.49-61. <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
- Sánchez, D, L. (2019). Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte [Tesis de maestría Universidad César Vallejos]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41170/Sanchez_VDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, D, L. (2021). Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte [Tesis de maestría Universidad César Vallejos]; https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41170/Sanchez_VDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sekechi, M. (2018). Sahel: ‘Learning Is Very Important to Me—Maybe It’s This Issue That Keeps Me Alive’. In *Iranians in London* (pp. 163–194). https://doi.org/10.1007/978-3-319-79023-7_6
- Sixto, T. (2020). Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en el establecimiento penitenciario del Callao, 2020. Lima: [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_958907c625dee5afed75b263bdbc8da6/Details
- Urquia D. y Paredes J. (2020). Job satisfaction and job performance in workers of the district municipality of Tabalosos, San Martín. 226.32. http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/3844/Diego_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Valdiviezo, O. (2021). Análisis del desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón sucre período 2020. Tesis: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1523/1/TTAP54D.pdf>
- Valdiviezo D, Rodríguez R, Parrales F, Ibarra L, Carvajal M, Tripul M, Segarra S y Laines M. (2019). Identification and evaluation of psico-social risk factors

in personnel working in an emergency call central, Ecuador-2018. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica Volumen 38, número 1. https://www.revistaavft.com/images/revistas/2019/avft_1_2019/9_identificacion_evaluacion_factores.pdf

Vega M y Castillo R. (2020). Factors that influence the work performance of health personnel working in the tipe C Health Center, Latacunga. Vol. 7 N°. 2. <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>

Zhong, J. S. (2018). Prof. Gonzalo Varela: it is very important to build our hospital patient-centered institutions. In *Journal of Hospital Management and Health Policy* (Vol. 2, pp. 5–5). <https://doi.org/10.21037/jhmhp.2017.12.03>

ANEXOS

Anexo 01. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Desempeño Laboral	Según Chiavenato (2011) el desempeño laboral es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él.	<p>Habilidades profesionales</p> <p>Habilidades personales</p> <p>Perfil profesional</p>	<p>Conocimiento</p> <p>Experiencia</p> <p>Especialización</p> <p>Empatía</p> <p>Asertividad</p> <p>Tolerancia</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Honradez</p> <p>Lealtad</p> <p>Eficiencia</p> <p>Solidaridad</p> <p>Competencias</p>	Ordinal	Encuesta/Cuestionario
Satisfacción	Palma (2005) la define como la disposición hacia el trabajo, establecida en afirmaciones y servicios desarrolladas a partir de su experiencia ocupacional.	<p>Condiciones físicas</p> <p>Políticas de incentivos</p> <p>Oportunidades de desarrollo de futuro</p> <p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Distribución de ambientes</p> <p>Ambientes cómodos</p> <p>Autorrealización</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Desarrollo profesional</p> <p>Competencias personales</p> <p>Iniciativas</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Clima organizacional</p>		

Nota, elaboración de la autora.

Anexo 02. Matriz de consistencia

Título: DESEMPEÑO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES PUBLICOS MUNICIPALES DE UN DISTRITO DE CHICLAYO

Autor: Mateo Esquives, Maria Cristina

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general		Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL			
¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo?	O _G . Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.	H _G Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala Ordinal	Niveles y rangos
					1-2-6		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Habilidades	Conocimiento			
P1 ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y las condiciones físicas de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo?	O1 Identificar el nivel de desempeño laboral en los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.	H1. El nivel de desempeño laboral es regular en los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo;	Profesionales	Experiencia	3-5-8	Totalmente en desacuerdo = 1	
P2 ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la política de incentivos de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo?	O2 Identificar el nivel de satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.	H2. El nivel de satisfacción es regular en los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo;	Habilidades	Especialización	4-7		
P3 ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y las oportunidades de desarrollo de futuro de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo?	O3 Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión habilidades profesionales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.	H3. Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión habilidades profesionales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.	Personales	Empatía	9-13	En desacuerdo = 2	Bajo
P4 ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y las condiciones de trabajo de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo?	O4 Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión habilidades personales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.	H4. Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión habilidades personales de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.	Perfil Profesional	Asertividad	14		
	O5 Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión perfil profesional de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.	H5. Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión perfil profesional de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.	Dimensión	Tolerancia, honradez, lealtad, eficiencia, solidaridad	10 11 12	Indeciso = 3	Regular
			Perfil Profesional	Competencias	15-17-19	De Acuerdo = 4	
				Experiencia	16-18	Totalmente de acuerdo = 5	Alto
				Responsabilidad	20		
				Variable 2: SATISFACCION DE LOS SERVIDORES			
				Indicadores	Ítems	Escala Ordinal	Niveles y rangos
			Condiciones físicas	Distribución de ambientes	1-4		
			Políticas de Incentivos	Ambientes cómodos	2-3-5		
			Oportunidad de Desarrollo de Futuro	Autorrealización	6-8	Totalmente en desacuerdo = 1	
				Reconocimiento	7		
				Desarrollo Profesional	9	En desacuerdo = 2	Bajo
				Competencias personales	10-11-12	Indiferente = 3	Regular
				Iniciativas	13-14		
			Condiciones de Trabajo	Relaciones interpersonales	16	De Acuerdo = 4	Alto
				Trabajo en Equipo	19-15	Totalmente de acuerdo = 5	
				Clima organizacional	14-17-18		

Nota, elaboración de la autora.

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo Se empleo el tipo de investigación no experimental, toda vez que no existió manipulación o alteración de las variables de estudio, no se hacen intervenciones e influencias y se debe a que únicamente se observa tal y como son en su entorno de origen. (Andia, 2020)</p> <p>Diseño El diseño adoptado en la investigación es básica, transversal, correlacional, manifiestan que este diseño aplicado a las investigaciones describe la relación de dos o más variables, cuyo objetivo es incrementar el conocimiento de una determinada cosa, sin que vayan a tener una aplicación a corto o mediano plazo de la sociedad. (Hernández y Mendoza, 2018).</p>	<p>Población La población es el grupo de personas de las cuales se desea tomar conocimiento en una indagación o se observe alguna particularidad dispuesta de ser analizada y que constituya una fracción del inconveniente (Hernández y Mendoza, 2018). La población de la presente investigación está conformada por 58 servidores públicos de la municipalidad de un distrito de Chiclayo</p> <p>Muestra La muestra, es considerada como la recopilación de personas sustraídos de la población como inicio de un medio determinado para su análisis o investigación inmediata. La muestra es una porción de un conjunto que conforma la población (Hernández y Mendoza, 2018).</p> <p>Muestreo El muestreo son tácticas o estrategias que permiten registrar a las unidades de estudio que constituyen una porción de la muestra, este muestreo es no probabilístico, debido que es a conveniencia de la investigadora según el acceso a la información que pueda tener. (Hernández y Mendoza, 2018)</p>	<p>Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: MARIA CRISTINA MATEO ESQUIVES</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidad de un distrito de Chiclayo</p> <p>Variable 2: SATISFACCION DE LOS SERVIDORES</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: MARÍA CRISTINA MATEO ESQUIVES</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidad de un distrito de Chiclayo</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$ <p>Donde, k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems. ST^2 = Varianza de la suma de los ítems. α = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>Para el análisis de los datos se utilizó los coeficientes de correlación Rho de Pearson es una medida de dependencia lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas o como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas y continuas.</p>

Nota, elaboración de la autora.

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir el desempeño laboral

Instrucción: El presente cuestionario es de carácter anónimo, por ello es de vital importancia su aporte voluntario en la realización de este instrumento.

Objetivo. - El propósito del presente cuestionario es recoger información sobre el desempeño laboral de los servidores municipales de un distrito de Chiclayo.

Por favor, MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA POR CADA ÍTEM:

1 TOTALMENTE EN DESACUERDO	2 EN DESACUERDO	3 INDECISO	4 DE ACUERDO	5 TOTALMENTE DE ACUERDO
----------------------------------	-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

CRITERIOS	VALORES				
	1	2	3	4	5
Dimensión I: HABILIDADES PROFESIONALES					
1. Los trabajadores cuentan con conocimientos suficientes sobre sus funciones a desempeñar.					
2. Los trabajadores constantemente se capacitan para mejorar sus conocimientos.					
3. La capacidad profesional de los trabajadores está acorde a las funciones del puesto de trabajo que vienen desempeñando.					
4. Cuando hay convocatorias para cubrir plazas vacantes, es conveniente exigir a los postulantes experiencia laboral y académica.					
5. La capacidad y experiencia laboral contribuyen a la efectiva atención del administrado					
6. Es importante e indispensable que los trabajadores tengan conocimiento sobre el manejo de las redes sociales.					
7. Un buen nivel de coordinación es el pilar para el trabajo en equipo.					
8. El perfeccionamiento del personal conlleva al éxito de una empresa.					
Dimensión II: HABILIDADES PERSONALES					
9. Los trabajadores son empáticos con los usuarios y con sus compañeros de trabajo.					
10. Los servidores se desempeñan con honradez y conducen al éxito del trabajo en grupo.					
11. Los trabajadores de esta entidad son leales a los objetivos institucionales.					
12. Los trabajadores son tolerantes en la atención al usuario.					
13. Las competencias y habilidades personales permiten una comunicación empática en la entidad.					

14.El personal que labora en la entidad es asertivo en la solución de los problemas que le aquejan al usuario.					
Dimensión III: PERFIL PROFESIONAL					
15.Un buen perfil profesional permite acceder a mejores oportunidades laborales, así mismo certifica una gestión eficiente.					
16.Es una exigencia de la entidad que los postulantes en los procesos de selección cuenten con un buen perfil profesional.					
17.La trayectoria, formación, competencias y actitudes son características de un perfil profesional.					
18.La entidad constantemente realiza evaluaciones al personal que labora para determinar el nivel profesional.					
19.El conjunto de competencias y actitudes del trabajador, conducen al buen desempeño laboral.					
20.Los servidores cumplen con sus obligaciones en el desempeño de sus funciones.					

Gracias por su participación.

Cuestionario para medir la satisfacción de los servidores públicos

Instrucción: El presente cuestionario es de carácter anónimo por ello es de vital importancia su aporte voluntario en la realización de este instrumento.

Objetivo. - El propósito del presente cuestionario es recoger información la satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.

Por favor, MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

1 TOTALMENTE EN DESACUERDO	2 EN DESACUERDO	3 INDECISO	4 DE ACUERDO	5 TOTALMENTE DE ACUERDO
----------------------------------	-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
DIMENSION I: CONDICIONES FÍSICAS					
1. La distribución de los ambientes de la entidad satisface el buen estado de ánimo del trabajador.					
2. La ambientación es la más adecuada para el cumplimiento de las actividades del trabajador.					
3. La luminosidad de los ambientes facilita el desarrollo de las actividades del colaborador.					
4. El ambiente donde desarrolla sus actividades laborales es adecuado y cómodo.					
5. Los servidores se sienten satisfechos de trabajar en una entidad con una infraestructura moderna.					
DIMENSIÓN II: POLÍTICA DE INCENTIVOS					
6. El personal de la entidad se siente satisfechos cuando cumplen sus metas y objetivos.					
7. La política de incentivos y reconocimiento motiva al personal al cumplimiento asertivo de sus labores y redundante en el éxito de la entidad.					
8. Las autoridades de una entidad municipal permiten que el personal se autorrealice como parte de su desarrollo y potencial humano.					
9. La predisposición de los trabajadores hacia el cumplimiento de sus labores es porque existe por parte del patronal desarrollo profesional y una política de incentivos que redundara en el éxito de la entidad.					
DIMENSIÓN III OPORTUNIDAD DE DESARROLLO DE FUTURO					
La entidad donde labora concede facilidades para tu desarrollo personal y profesional.					

10. La Institución apoya al trabajador para la superación y desarrollo de futuro.					
11. La entidad de acuerdo al nivel profesional sitúa al trabajador en el área que le corresponde.					
12. Los trabajadores de la entidad cuentan con mucha iniciativa en el cumplimiento de sus funciones.					
13. Las capacitaciones que brinda la entidad es iniciativa de la gestión de recursos humanos o autoridades para el mejor desempeño de las funciones.					
DIMENSIÓN IV: CONDICIONES DE TRABAJO					
14. El ambiente donde labora reúne las condiciones favorables para brindar un adecuado clima laboral.					
15. Los trabajadores cuentan con la logística necesaria y adecuada para el desarrollo de sus labores y trabajo en equipo.					
16. La empresa impulsa al desarrollo de las buenas relaciones interpersonales.					
17. La entidad se preocupa por otorgar las condiciones adecuadas como bienestar y la salud al trabajador.					
18. La entidad prevé los riesgos que puedan ocasionar perjuicio al trabajador en el cumplimiento de sus labores.					
19. El trabajo en equipo es sinónimo de gozar de un agradable clima organizacional					

Gracias por su participación.

FIABILIDAD

VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	20

FIABILIDAD

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	20

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Desempeño laboral y Satisfacción de los Servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 1 Independiente Desempeño laboral	Habilidades profesionales	Conocimiento	Los trabajadores cuentan con conocimientos suficientes sobre sus funciones desempeñar.	X		X		X		X			
			Los trabajadores constantemente se capacitan para mejorar sus conocimientos.	X		X		X		X			
			Es importante e indispensable que los trabajadores tengan conocimiento sobre manejo de las redes sociales.	X		X		X		X			
		Experiencia	La capacidad profesional de los trabajadores está acorde a las funciones del pues de trabajo que vienen desempeñando.	X		X		X		X			
			La capacidad y experiencia laboral contribuyen a la efectiva atención d administrado.	X		X		X		X			
			Cuando hay convocatorias para cubrir plazas vacantes, es conveniente exigir a l postulantes experiencia laboral y académica.	X		X		X		X			
		Especialización	Un buen nivel de coordinación es el pilar para el trabajo en equipo.	X		X		X		X			
			El perfeccionamiento del personal conlleva al éxito de una empresa.	X		X		X		X			
				X		X		X		X			
	Habilidades personales	Empatía	Los trabajadores son empáticos con los usuarios y con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X			
			Las competencias y habilidades personales permiten una comunicación empática e la entidad.	X		X		X		X			
		Asertividad	El personal que labora en la entidad es asertivo en la solución de los problemas que le aquejan al usuario.	X		X		X		X			
		Tolerancia	Los trabajadores son tolerantes en la atención al usuario.	x		x		x		x			
	Perfil profesional	Responsabilidad Solidaridad	La unidad funcional de recursos humanos valora las habilidades individuales tales como: Responsabilidad, compañerismo, iniciativa, honradez y creatividad de los trabajadores en el desempeño de sus labores.	X		X		X		X			
			Las actitudes positivas benefician el ambiente laboral y conducen al éxito del trabajo en grupo.	X		X		X		X			
			Los trabajadores de la entidad son leales a la autoridad en gestión.	X		X		X		X			
		Competencia	Es una exigencia de la entidad que los postulantes en los procesos de selección cuenten con un buen perfil profesional	X		X		X		X			
			La trayectoria, formación, competencias y actitudes son características de un perfil profesional.	X		X		X		X			
			El conjunto de competencias y actitudes del trabajador, conducen al buen desempeño laboral.	X		X		X		X			
		Experiencia	Un buen perfil profesional permite acceder a mejores oportunidades laborales, así mismo certifica una gestión eficiente	X		X		X		X			
			La entidad constantemente realiza evaluaciones al personal que labora para determinar el nivel profesional.	X		X		X		X			
		Responsabilidad	Los servidores cumplen con sus obligaciones en el desempeño de sus funciones	X		X		X		X			

Variable 2: Dependiente: Satisfacción de Indeplos servidores públicos	Condiciones físicas	Distribución de ambientes	La distribución de los ambientes de la entidad satisface el buen estado de ánimo del trabajador.	X		X		X		X	
			El ambiente donde desarrolla sus actividades laborales es adecuado y cómodo.	X		X		X		X	
		Ambientes cómodos	La ambientación es la más adecuada para el cumplimiento de las actividades del trabajador.	X		X		X		X	
			La luminosidad de los ambientes facilita el desarrollo de las actividades del colaborador.	X		X		X		X	
	Políticas de incentivos Oportunidad de desarrollo de futuro	Autorrealización	El personal de la entidad se siente satisfechos cuando cumplen sus metas y objetivos.	X		X		X		X	
			Las autoridades de una entidad municipal permiten que el personal se autorrealice como parte de su desarrollo y potencial humano.	X		X		X		X	
		Reconocimiento	La política de incentivos y reconocimiento motiva al personal al cumplimiento asertivo de sus labores y redunda en el éxito de la entidad.	X		X		X		X	
		Desarrollo Profesional	La predisposición de los trabajadores hacia el cumplimiento de sus labores es porque existe por parte del patronal desarrollo profesional y una política de incentivos que redundara en el éxito de la entidad.	X		X		X		X	
		Competencias personales	La Institución apoya al trabajador para la superación y desarrollo de futuro.	X		X		X		X	
			La entidad de acuerdo al nivel profesional sitúa al trabajador en el área que le corresponde.	X		X		X		X	
			La entidad donde labora concede facilidades para el desarrollo personal y profesional.	X		X		X		X	
		Iniciativas	Los trabajadores de la entidad cuentan con mucha iniciativa en el cumplimiento de sus funciones	X		X		X		X	
			Las capacitaciones que brinda la entidad es iniciativa de la gestión de recursos humanos o autoridades para el mejor desempeño de las funciones.	X		X		X		X	
		Condiciones de Trabajo	Relaciones interpersonales	La empresa impulsa al desarrollo de las buenas relaciones interpersonales.	X		X		X		X
				Los trabajadores cuentan con la logística necesaria y adecuada para el desarrollo de sus labores y trabajo en equipo.	X		X		X		X
			Trabajo organizacional	El trabajo en equipo es sinónimo de gozar de un agradable clima organizacional	X		X		X		X
	La entidad se preocupa por otorgar las condiciones adecuadas como bienestar y la salud al trabajador.			X		X		X		X	
	La entidad prevé los riesgos que puedan ocasionar perjuicio al trabajador en el cumplimiento de sus labores.			X		X		X		X	
	El ambiente donde labora reúne las condiciones favorables para brindar un adecuado clima organizacional.			X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. WILSON ROLDAN DIAZ VALDERA

FIRMA DEL EXPERTO:



EXPERTO EVALUADOR

IFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

TESISTA:

Bach.: Maria Cristina Mateo Esquives

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, 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, 18 de Julio del 2022

 <hr/> <p>WILSON ROLDAN DIAZ VALDERA DNI N° 42357693 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	DIAZ VALDERA
Nombres	WILSON ROLDAN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42357693

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	25/11/20
Resolución/Acta	0369-2020-UCV
Diploma	052-096527
Fecha Matrícula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000852152

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07/08/2022 18:44:43-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Desempeño laboral y Satisfacción de los Servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 1	Independiente	Conocimiento	Los trabajadores cuentan con conocimientos suficientes sobre sus funciones desempeñar.	X		X		X		X		-	
			Los trabajadores constantemente se capacitan para mejorar sus conocimientos.	X		X		X		X		-	
			Es importante e indispensable que los trabajadores tengan conocimiento sobre el manejo de las redes sociales.	X		X		X		X		-	
	Desempeño	Habilidades profesionales	Experiencia	La capacidad profesional de los trabajadores está acorde a las funciones de su puesto de trabajo que vienen desempeñando.	X		X		X		X		-
				La capacidad y experiencia laboral contribuyen a la efectiva atención de los usuarios del administrado.	X		X		X		X		-
			Especialización	Cuando hay convocatorias para cubrir plazas vacantes, es conveniente exigir a los postulantes experiencia laboral y académica como: Diplomados y estudios de post grado.	X		X		X		X		-
				Un buen nivel de coordinación es el pilar para el trabajo en equipo.	X		X		X		X		-
				El perfeccionamiento del personal conlleva al éxito de una empresa.	X		X		X		X		-
				Los trabajadores son empáticos con los usuarios y con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		-



laboral	Habilidades personales	Empatía	Las competencias y habilidades personales permiten una comunicación empática en la entidad.	X	X	X	X	-
		Asertividad	El personal que labora en la entidad es asertivo en la solución de los problemas que le aquejan al usuario.	X	X	X	X	-
		Tolerancia	Los trabajadores son tolerantes en la atención al usuario.	X	X	X	X	-
	Perfil	Responsabilidad Solidaridad honradez	La unidad funcional de recursos humanos valora las habilidades individuales tales como: Responsabilidad, compañerismo, iniciativa, honradez y creatividad de los trabajadores en el desempeño de sus labores.	X	X	X	X	-
			Los servidores se desempeñan con honradez y conducen al éxito del trabajo en grupo.	X	X	X	X	-
		Lealtad	Los trabajadores de la entidad son leales a los objetivos institucionales.	X	X	X	X	-
		Competencia	Es una exigencia de la entidad que los postulantes en los procesos de selección cuenten con un buen perfil profesional	X	X	X	X	-
			La trayectoria, formación, competencias y actitudes son características de un perfil profesional.	X	X	X	X	-
			El conjunto de competencias y actitudes del trabajador, conducen al buen desempeño laboral.	X	X	X	X	-
		Experiencia	Un buen perfil profesional permite acceder a mejores oportunidades laborales, así mismo certifica una gestión eficiente	X	X	X	X	-
	La entidad constantemente realiza evaluaciones al personal que labora para determinar el nivel profesional.		X	X	X	X	-	
	Responsabilidad	Los servidores cumplen con sus obligaciones en el desempeño de sus funciones	X	X	X	X	-	
	Variable 2:	Distribución de ambientes	La distribución de los ambientes de la entidad satisface el buen estado de ánimo del trabajador.	X	X	X	X	-



Dependiente	Condiciones		El ambiente donde desarrolla sus actividades laborales es adecuado y cómodo.	X	X	X	X	-
		Satisfacción	Ambientes cómodos	La ambientación es la más adecuada para el cumplimiento de las actividades del trabajador.	X	X	X	X
La luminosidad de los ambientes facilita el desarrollo de las actividades del colaborador.	X			X	X	X	-	
Los servidores se sienten satisfechos de trabajar en una entidad con una infraestructura moderna.	X			X	X	X	-	
físicas				X	X	X	X	-
de	Políticas		El personal de la entidad se siente satisfechos cuando cumplen sus metas y objetivos.	X	X	X	X	-
		Autorrealización	Las autoridades de una entidad municipal permiten que el personal se autorrealice como parte de su desarrollo y potencial humano.	X	X	X	X	-
Independientes	Incentivos	Reconocimiento	La política de incentivos y reconocimiento motiva al personal al cumplimiento asertivo de sus labores y redundará en el éxito de la entidad.	X	X	X	X	-
		Desarrollo Profesional	La predisposición de los trabajadores hacia el cumplimiento de sus labores es porque existe por parte del patronal desarrollo profesional y una política de incentivos que redundará en el éxito de la entidad.	X	X	X	X	-
servidores	Oportunidad de desarrollo		La institución apoya al trabajador para la superación y desarrollo de futuro.	X	X	X	X	-
		Competencias personales	La entidad de acuerdo al nivel profesional sitúa al trabajador en el área que le corresponde.	X	X	X	X	-
públicas	de futura		La entidad donde labora concede facilidades para el desarrollo personal y profesional.	X	X	X	X	-
		Iniciativas	Los trabajadores de la entidad cuentan con mucha iniciativa en el cumplimiento de sus funciones	X	X	X	X	-
			Las capacitaciones que brinda la entidad es iniciativa de la gestión de recursos humanos o autoridades para el mejor desempeño de las funciones.	X	X	X	X	-



Condiciones de Trabajo	Relaciones interpersonales	La empresa impulsa al desarrollo de las buenas relaciones interpersonales.	X	X	X	X	-
	Trabajo en equipo	Los trabajadores cuentan con la logística necesaria y adecuada para el desarrollo de sus labores y trabajo en equipo.	X	X	X	X	-
		El trabajo en equipo es sinónimo de gozar de un agradable clima organizacional	X	X	X	X	-
	Clima	La entidad se preocupa por otorgar las condiciones adecuadas como bienestar y la salud al trabajador.	X	X	X	X	-
		La entidad prevé los riesgos que puedan ocasionar perjuicio al trabajador en el cumplimiento de sus labores.	X	X	X	X	-
Trabajo organizacional	El ambiente donde labora reúne las condiciones favorables para brindar un adecuado clima organizacional.	X	X	X	X	-	

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. ZAIRA YOSELYNE SAMANE ALTAMIRANO

Firma del experto

:



EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Bach.: Maria Cristina Mateo Esquivas

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, 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, 21 de JULIO de 2022

<p><i>Samani</i></p> <hr/> <p>M^gl. ZAIRA SAMANE ALTAMERANO</p> <p>DNI N° 46673231.....</p> <p>EXPERTO</p>	<p></p> <p>HUELLA</p>
--	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SAMAME ALTAMIRANO
Nombres	ZAIRA YOSELYNE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46673231

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	28/06/16
Resolución/Acta	0254-2016-UCV
Diploma	UCV32576
Fecha Matrícula	01/03/2014
Fecha Egreso	30/04/2015

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000651763

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07/08/2022 00:03:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Desempeño laboral y Satisfacción de los Servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Variable 1	Independiente	Conocimiento	Los trabajadores cuentan con conocimientos suficientes sobre sus funciones desempeñar.	X				X		X				
			Los trabajadores constantemente se capacitan para mejorar sus conocimientos.	X				X		X				
Desempeño	Habilidades	Experiencia	Es importante e indispensable que los trabajadores tengan conocimiento sobre el manejo de las redes sociales.	X				X		X				
			La capacidad profesional de los trabajadores está acorde a las funciones del puesto de trabajo que vienen desempeñando.	X				X		X				
	profesionales	Especialización	La capacidad y experiencia laboral contribuyen a la efectiva atención del administrado.					X		X				
			Cuando hay convocatorias para cubrir plazas vacantes, es conveniente exigir los postulantes experiencia laboral y académica.					X		X				
			Un buen nivel de coordinación es el pilar para el trabajo en equipo.					X		X				
			El perfeccionamiento del personal conlleva al éxito de una empresa.	X				X		X				
			Los trabajadores son empáticos con los usuarios y con sus compañeros de trabajo.	X				X		X				



laboral	Habilidades personales	Empatía	Las competencias y habilidades personales permiten una comunicación empática en la entidad.	X	X	X	X	
		Asertividad	El personal que labora en la entidad es asertivo en la solución de los problemas que le aquejan al usuario.	X	X	X	X	
		Tolerancia	Los trabajadores son tolerantes en la atención al usuario.	X	X	X	X	
	Perfil	Responsabilidad Solidaridad honradez	La unidad funcional de recursos humanos valora las habilidades individuales tales como: Responsabilidad, compañerismo, iniciativa, honradez y creatividad de los trabajadores en el desempeño de sus labores.	X	X	X	X	
			Los servidores se desempeñan con honradez y conducen al éxito del trabajo en grupo.	X	X	X	X	
		Lealtad	Los trabajadores de la entidad son leales a los objetivos institucionales.	X	X	X	X	
	profesional	Competencia	Es una exigencia de la entidad que los postulantes en los procesos de selección cuenten con un buen perfil profesional	X	X	X	X	
			La trayectoria, formación, competencias y actitudes son características de un perfil profesional.	X	X	X	X	
			El conjunto de competencias y actitudes del trabajador, conducen al buen desempeño laboral.	X	X	X	X	
		Experiencia	Un buen perfil profesional permite acceder a mejores oportunidades laborales, así mismo certifica una gestión eficiente	X	X	X	X	
	La entidad constantemente realiza evaluaciones al personal que labora para determinar el nivel profesional.		X	X	X	X		
		Responsabilidad	Los servidores cumplen con sus obligaciones en el desempeño de sus funciones	X	X	X	X	
	Variable 2:	Distribución de ambientes	La distribución de los ambientes de la entidad satisface el buen estado de ánimo del trabajador.	X	X	X	X	



<p>Dependiente de de de de de de de de de de de de de de</p>	Condiciones		El ambiente donde desarrolla sus actividades laborales es adecuado y cómodo.	X	X	X	X			
	Satisfacción	físicas	Ambientes cómodos	La ambientación es la más adecuada para el cumplimiento de las actividades del trabajador.	X	X	X	X		
				La luminosidad de los ambientes facilita el desarrollo de las actividades del colaborador.	X	X	X	X		
				Los servidores se sienten satisfechos de trabajar en una entidad con una infraestructura moderna.	X	X	X	X		
				El personal de la entidad se siente satisfechos cuando cumplen sus metas y objetivos.	X	X	X	X		
	de	Políticas	Autorrealización	Las autoridades de una entidad municipal permiten que el personal se autorrealice como parte de su desarrollo y potencial humano.	X	X	X	X		
				Reconocimiento	La política de incentivos y reconocimiento motiva al personal al cumplimiento asertivo de sus labores y redundando en el éxito de la entidad.	X	X	X	X	
	de	incentivos	Desarrollo Profesional	La predisposición de los trabajadores hacia el cumplimiento de sus labores es porque existe por parte del patronal desarrollo profesional y una política de incentivos que redundara en el éxito de la entidad.	X	X	X	X		
				Oportunidad	La Institución apoya al trabajador para la superación y desarrollo de futuro.	X	X	X	X	
	de	desarrollo	personales	La entidad de acuerdo al nivel profesional sitúa al trabajador en el área que le corresponde.	X	X	X	X		
				La entidad donde labora concede facilidades para el desarrollo personal y profesional.	X	X	X	X		
	de	futuro	Iniciativas	Los trabajadores de la entidad cuentan con mucha iniciativa en el cumplimiento de sus funciones	X	X	X	X		
				Las capacitaciones que brinda la entidad es iniciativa de la gestión de recursos humanos o autoridades para el mejor desempeño de las funciones.	X	X	X	X		



Condiciones	Relaciones interpersonales	La empresa impulsa al desarrollo de las buenas relaciones interpersonales.	X	X	X	X		
		Los trabajadores cuentan con la logística necesaria y adecuada para el desarrollo de sus labores y trabajo en equipo.	X	X	X	X		
de	Trabajo en equipo	El trabajo en equipo es sinónimo de gozar de un agradable clima organizacional	X	X	X	X		
	Clima	La entidad se preocupa por otorgar las condiciones adecuadas como bienestar y la salud al trabajador.	X	X	X	X		
Trabajo	organizacional	La entidad prevé los riesgos que puedan ocasionar perjuicio al trabajador en el cumplimiento de sus labores.	X	X	X	X		
		El ambiente donde labora reúne las condiciones favorables para brindar un adecuado clima organizacional.	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Mirtha Milagros Ponce Alvarado

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISTA:

Bach.: Maria Cristina Mateo Esquives

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, 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, de de 2022

Mg. Miltrina Milagros Porco Alvarado

DNI N° *45036800*.....

EXPERTO



HUELLA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PONCE ALVARADO
Nombres	MIRTHA MILAGROS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	45036800

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	22/03/21
Resolución/Acta	0087-2021-JCV
Diploma	052-106569
Fecha Matrícula	02/04/2018
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000851759

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07/08/2022 08:57:59-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.