



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Satisfacción y Desempeño laboral de los colaboradores de la  
Municipalidad Provincial de Chepén, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Espinoza Quiroz, Mayrin Gianella (ORCID: 0000-0003-3171-6143)

**ASESORA:**

Mgr. Flores Lezama, Marilú Trinidad (ORCID: 0000-0002-0036-1776)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

El presente informe de investigación va dedicado a todas aquellas personas que formaron parte de mi formación profesional, en especial, a mis padres Segundo Espinoza y Maribel Quiroz, por su apoyo incondicional y el esfuerzo necesario para lograr mis metas.

A mis hermanas Betsy y Xiomara por alentarme a seguir adelante.

A mi sobrino Valentino por ser mi inspiración.

A mis amigos que me acompañaron durante todo este proceso.

## **Agradecimiento**

A Dios, por ser mi guía en este camino, por brindarme salud e iluminar mi mente para el progreso de esta tesis.

A mis padres, por ser mi soporte y motivación, por inculcarme los valores que me han hecho una persona de bien, los quiero mucho.

A mis hermanas, que formaron parte importante en este proceso.

A la Universidad César Vallejo y a los docentes por su asesoría y apoyo.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variables y Operacionalización .....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimiento .....	17
3.6 Método de análisis de datos .....	17
3.7 Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de normalidad	19
Tabla 2: Análisis de la Satisfacción y Desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.	20
Tabla 3: Análisis de nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.	21
Tabla 4: Análisis del nivel de Desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.	22
Tabla 5: Análisis de la correlación entre la dimensión Desarrollo de tareas y el Desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.	23
Tabla 6: Análisis de la correlación entre la dimensión Beneficios laborales y el Desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.	24
Tabla 7: Análisis de la correlación entre la dimensión Condiciones de trabajo y el Desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.	25

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Análisis de nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.	21
Figura 2. Análisis del nivel de Desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.	22

## Resumen

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre la Satisfacción y el Desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén, 2020, debido a esto, la investigación fue diseñada bajo el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, además sostuvo un nivel correlacional con alcance transversal, siendo el que más se adecuó a la investigación. La población estuvo conformada por 100 colaboradores de la municipalidad, utilizando la muestra poblacional debido al número reducido de población. Se utilizó como instrumento al cuestionario, el mismo que fue validado por 2 expertos en gestión de organizaciones y 1 metodólogo, siendo procesado en el programa SPSS versión 25, obteniendo un Alfa de Cronbach con valoración aceptable. Luego de procesar los resultados del cuestionario, se obtuvo el nivel de cada variable; para la satisfacción laboral un 70% presentó un nivel “medio” y de igual manera para la variable Desempeño laboral un 62%. Luego de ello se determinó la relación existente entre la Satisfacción y Desempeño laboral, utilizando la prueba paramétrica Rho de Spearman, obteniendo una correlación positiva moderada de 0,744 y una significancia de 0,000, que es menor a 0,05; por lo tanto, según la regla general de Rho de Spearman, se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que sí existe relación entre la Satisfacción y el Desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

**Palabras clave:** Satisfacción, desempeño laboral

## **Abstract**

The general objective of this research report was to determine the relationship between Satisfaction and work performance of employees of the provincial municipality of Chepén, 2020, due to this, the research was designed under a quantitative approach, with a non-experimental design. It also held a cross-sectional correlational level, being the one that best suited the research. The population consisted of 100 employees of the municipality, using the population sample due to the small number of population. The questionnaire was used as an instrument, which was validated by 2 experts in organization management and 1 methodologist, being processed in the SPSS version 25 program, obtaining a Cronbach's Alpha with an acceptable assessment. After processing the results of the questionnaire, the level of each variable was obtained; for job satisfaction, 70% presented a "medium" level and in the same way, for the variable work performance, 62%. After that, the relationship between Satisfaction and Work Performance was determined, using Spearman's Rho parametric test, obtaining a moderate positive correlation of 0.744 and a significance of 0.000, which is less than 0.05; Therefore, according to the general rule of Rho de Spearman, the alternative hypothesis is accepted, concluding that there is a relationship between Satisfaction and Work Performance of the collaborators of the provincial municipality of Chepén, 2020.

**Keywords:** Satisfaction, work performance