



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los  
trabajadores administrativos de la Universidad  
Nacional Autónoma de Chota**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Imelda Lizeth Mondragón Díaz

**ASESOR :**

Dr. Manuel Ramos de la Cruz

**SECCIÓN**

Empresariales.

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

**CHICLAYO-PERÚ**

**2018**



## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

*Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores  
administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

*Imelda Lizeth Mondragón Díaz*

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

*Aprobar por Mayoría*

RECOMIENDA:

Pimentel, 23 de enero de 20 19

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: *Dra. Jacqueline Morgat Saldana Millon*

SECRETARIO: *Mgtr. Tania Jassly Mudoza Banda*

VOCAL: *Dr. Manuel Ramos de la Cruz*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Mondragón Díaz Imelda Lizeth egresado (a) del Programa de Maestría (X) Doctorado ( ) Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 43302680

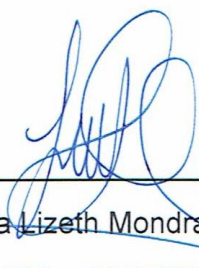
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Psicología Educativa.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

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

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

Perú, 2019.

  
\_\_\_\_\_  
Br. Imelda Lizeth Mondragón Díaz  
DNI: 43302680

## DEDICATORIA

A mi hija que es la inspiración de mi vida para seguir adelante día a día y mis padres que siempre me han guiado para crecer profesionalmente.

Para mi madre que siempre fue mi guía y fuerza para superarme día a día, desde el cielo me fortalece para cumplir mis metas.

Imelda Lizeth

## **AGRADECIMIENTO**

A todos mis docentes que me impartieron sus conocimientos y experiencia profesional, que han contribuido a mejorar mis conocimientos y mejorar profesionalmente.

Al Mg. Rafael Sandoval Núñez, por su apoyo en la realización de esta tesis, y por sus acertadas sugerencias, las cuales contribuyeron al enriquecimiento de ésta investigación.

El autor

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado.

Presento a vuestra consideración la Tesis titulada: “NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA” con el objetivo de Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, año 2018, de acuerdo a las normas y directivas vigentes, en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento de Grado y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Magister en Administración de la educación.

El presente trabajo consta de ocho (08) capítulos: Introducción, Métodos, Resultados, Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Propuesta y Referencias; siendo para mí una experiencia valiosa en el campo de la investigación para mejora de la gestión pública, producto de un análisis responsable, según las pautas de la investigación científica cuantitativa.

Estimados miembros del jurado pongo el presente trabajo de investigación a su juicio y dispuestos a levantar las observaciones que a su experticia se deben reformular.

El autor

## ÍNDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática .....	10
1.2. Trabajos previos .....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	17
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis .....	27
1.7. Objetivos .....	28
II. MÉTODO .....	30
2.1. Diseño de investigación.....	30
2.2. Variables .....	30
2.3. Población y muestra.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
2.5. Validez y confiabilidad .....	34
2.6. Métodos de análisis de datos .....	37
2.7. Aspectos éticos.....	38
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIÓN .....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS .....	58
ANEXOS .....	64
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional ucv.....	70
Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	71

Reporte del Turnitin.....	72
---------------------------	----

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Población de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, año 2018 .....	32
TABLA 2: Muestra de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, año 2018 .....	33
TABLA 3: Validez de expertos del instrumento que mide la satisfacción y el desempeño.....	35
TABLA 4: Validez de criterios del instrumento que mide la satisfacción y el desempeño .....	35
TABLA 5: Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	36
TABLA 6: Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos .....	37
TABLA 7: Análisis de confiabilidad del instrumento que mide la satisfacción .....	37
TABLA 8: Ítems según la dimensión de las variables.....	38
TABLA 9: Satisfacción por el trabajo en general según el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.....	39
TABLA 10: Satisfacción del ambiente físico en que laboran los trabajadores según el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota .....	41
TABLA 11: Satisfacción con la forma en que realizan su trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota .....	44
TABLA 12: Satisfacción con las oportunidades de desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.....	46
TABLA 13: Satisfacción con relación trabajador-superiores y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.....	48
TABLA 14: Satisfacción con los ingresos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota .....	50
TABLA 15: Satisfacción según el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota .....	51



## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, año 2018. Para el estudio se seleccionó a una muestra de 68 trabajadores de una población de 91 trabajadores. Se aplicó un cuestionario de 43 ítems, 33 preguntas para la satisfacción laboral y 10 para desempeño laboral, cada pregunta del cuestionario se midió en escala de Likert. Para la validez de contenido del cuestionario se utilizó el método de juicio de expertos del cual arrojó que el instrumento tiene una valoración promedio de 93%; mientras que, para determinar el grado de confiabilidad, la prueba de Alfa de Cronbach del cuestionario para desempeño fue de 0.805 y para la satisfacción resultó ser de 0.940. De los resultados obtenidos se determinó existe relación altamente significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota; así mismo, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman se demostró que las variables de estudio presentan una correlación directa de ( $r_s = 0,604$ ), de lo que se infiere que la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNACH influye para que estos tengan un mejor desempeño dentro de la institución.

*Palabras clave:* Satisfacción laboral, desempeño laboral, relación entre la satisfacción y el desempeño laboral

## ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of determining the relationship between satisfaction and job performance of the administrative workers of the National Autonomous University of Chota, 2018. For the study, a sample of 68 workers from a population of 91 workers was selected. A questionnaire of 43 items was applied, 33 questions for job satisfaction and 10 for work performance, each question of the questionnaire was measured on a Likert scale. For the validity of the content of the questionnaire, the expert judgment method was used, which showed that the instrument has an average rating of 93%; while, to determine the degree of reliability, the Cronbach's Alpha test of the performance questionnaire was 0.805 and for the satisfaction it turned out to be 0.940. From the results obtained, a highly significant relationship was found between satisfaction and work performance of the workers of the National Autonomous University of Chota; Likewise, using the Spearman correlation coefficient, it was shown that the study variables show a direct correlation of ( $r_s = 0.604$ ), which suggests that the labor satisfaction of the UNACH workers influences to have a better performance within the institution.

Keywords: Job satisfaction, job performance, relationship between satisfaction and job performance