



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Chongoyape, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Izael Zapata Garcia

ASESOR:

Msc. Anton Pérez Juan Manuel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios:

Por ser la guía espiritual de mi vida y redentor del mundo

.

(✚)A mi padre:

Por ser la persona que formó en mí los más grandes valores y el espíritu de superación constante

A mi madre:

Por darme tanto amor y crear en mí el amor por los demás y especialmente por el bien de la familia

A mi esposa y mis hijos:

Por ser el motor y motivo de mi existencia, crearon en mí el sentimiento más hermoso que es el cariño, respeto y entrega por la familia. Y darme el aliento para seguir consiguiendo objetivos profesionales.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por su compromiso con la modernización del Estado y la Educación, al ofrecer la oportunidad de estudiar maestría en Gestión Pública; lo cual ha permitido ampliar los conocimientos y mejorar las capacidades gerenciales del sector público.

Al Msc. Juan Manuel Antón Pérez, quien con su experiencia y profesionalismo nos orientó y trazó el camino para hacer realidad nuestro trabajo de investigación, motivándome a transformar y mejorar la calidad y calidez del servicio que realizamos dentro de la gestión pública.

El autor

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos.....	26
II. MÉTODO.....	27
2.1. Tipo de estudio.....	27
2.2. Matriz de Operacionalización de variables.....	27
2.3. Población y muestra.....	29
2.4. Técnicas y procedimientos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
2.5. Métodos de análisis de datos.....	30
2.6. Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN.	38
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES.	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	47
Matriz de consistencia.....	47
Instrumento de medición de datos	48
Validación de Instrumentos	52

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable Satisfacción laboral.....	28
Tabla 2	Operacionalización de variable Desempeño laboral.....	29
Tabla 3	Trabajadores según género	31
Tabla 4	Trabajadores según la edad	31
Tabla 5	Trabajadores según el nivel de satisfacción laboral por edad y género...	32
Tabla 6	Nivel de desempeño laboral según género y edad	33
Tabla 7	Nivel de satisfacción laboral por dimensiones y por nivel.....	34
Tabla 8	Nivel de desempeño, según el porcentaje por nivel	35

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar si existe una relación directa entre los niveles de Satisfacción Laboral y los niveles de Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape 2018. La investigación realizada fue con enfoque cuantitativo de tipo descriptiva – correlacional por la metodología que empleó no afectó, ni manipuló ninguna variable de estudio, ya que determinó la correlación de dos variables en un lugar, población y tiempo determinado; se trabajó con una población de 76 personas, correspondiente a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de satisfacción laboral – versión para orientadores (ESL-VO)” (Anaya & Suarez, 2004). Este instrumento consta de un cuestionario con 37 ítems. Para medir el desempeño laboral se utilizó el instrumento rúbrica del Gobierno Local, este instrumento consta de cinco factores de evaluación: cantidad de trabajo (a), calidad de trabajo (b), comportamiento (c), iniciativa (d) y colaboración (e), las mismas que permitieron identificar el nivel de las variables en sus respectivas dimensiones.

Y como resultado luego de aplicar la prueba de correlación, el valor del estadístico Tau-b de Kendall calculado, es 0,866, ***lo cual sustenta que si existe una relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y los niveles de desempeño laboral*** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. Por lo tanto, quedó demostrada nuestra hipótesis H₁ alternativa de investigación planteada.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine if there is a direct relationship between the levels of Labor Satisfaction and the levels of Labor Performance in the employees of the District Municipality of Chongoyape 2018. The research carried out was a quantitative approach of a descriptive - correlational type. the methodology used did not affect or manipulate any study variable, since it determined the correlation of two variables in a given place, population and time; We worked with a population of 68 people, corresponding to the workers of the District Municipality of Chongoyape. To measure job satisfaction, the questionnaire "Scale of job satisfaction - version for counselors (ESL-VO)" (Anaya & Suarez, 2004) was used. This instrument consists of a questionnaire with 37 items. To measure the performance of the work, the Local Government instrument was used. This instrument consists of five evaluation factors: amount of work (a), quality of work (b), behavior (c), initiative (d) and collaboration (e) the same ones that allowed to identify the level of the variables in their respective dimensions.

And as a result, after applying the correlation test, the value of the calculated Tau-b statistic of Kendall is 0.866, which supports that if there is a direct relationship between the levels of job satisfaction and the levels of work performance in the workers of the District Municipality of Chongoyape. Therefore, our hypothesis H1 alternative of research was demonstrated.

Keywords: Labor Satisfaction, Labor Performance.