



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño Laboral y Satisfacción de los Usuarios en la
Municipalidad Distrital de Marangani, Provincia de
Canchis, 2018**

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

AUTOR:

Br. Centeno de Vicencio, Victoria

ASESOR:

Dra. Gil Aquino, Liliam del Rocío

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

PERÚ -2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Cusihuaman Hermoza, Melquiades

Presidente

Dr. Campaña Morro, Waldo Enrique

Secretario

Dra. Gil Aquino, Liliam del Rocio

Vocal

DEDICATORIA

A **Dios**, darme la fuerza y valor necesario para lograr este peldaño más de mi vida, concediéndome salud, humildad para superar todas las adversidades.

A mi madre, con su muestra de perseverancia ha inculcado en mí, el no rendirme fácilmente aconsejándome en todo momento, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi padre, por apoyarme en mi carrera brindándome valores y confianza durante mi formación profesional, afrontando los retos que se presentaron.

A mi esposo, por compartir conmigo muchos sueños y metas que hemos logrado a lo largo de nuestra vida y seguir siempre adelante juntos.

A mis hijos **John, Edith, Richard y Lisseth**, y mi sobrino **Vidal** que siempre me han motivado y han estado pendientes de mi crecimiento y superación, con quienes compartí muchos momentos felices y momentos tristes los cuales superamos.

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo (UCV), por extender las fronteras del conocimiento accediendo a mi formación magistral y por su valiosa contribución al desarrollo y acreditación de la educación universal.

A la Municipalidad Distrital de Marangani, por la oportunidad y facilidades proporcionadas para la investigación, en sus autoridades del Señor alcalde M.V.Z. Mauro Ccallo Laucata, y trabajadores municipales quienes sin exigir nada a cambio han participado y colaborado de manera altruista y desprendida en la aplicación de los instrumentos de la investigación Magistral.

A la Dra. Gil Aquino, Liliam del Rocio; asesora del presente trabajo y comentarios rigurosos que han asistido de manera significativa a optimizar la excelencia y publicación de la presente Tesis.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes el trabajo de investigación titulado “Desempeño Laboral y Satisfacción de los Usuarios en La Municipalidad Distrital de Marangani, Provincia de Canchis, 2018” el cual ha sido realizado con el fin de determinar en qué medida hay la correlación. Además de demostrar el valor que tiene el desempeño laboral como estrategia para una buena satisfacción de los usuarios.

Este trabajo se entrega en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública

Deseando cumplir con las condiciones de aprobación.

La autora

RESUMEN

El presente trabajo investigación tiene como Título “Desempeño Laboral Y Satisfacción De Los Usuarios En La Municipalidad Distrital De Marangani, Provincia De Canchis -2018”, siendo el objetivo principal identificar la correlación del desempeño laboral y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Marangani.

Presenta un tipo de investigación que se enmarca es el cuantitativo, el nivel de investigación es básico descriptivo y diseño no experimental correlacional donde se busca relacionar las dos variables desempeño laboral y satisfacción de los usuarios, el tipo de muestreo que se empleó para el presente trabajo de investigación es el no probabilístico, tomando en cuenta 25 profesionales del Municipio Distrital de Marangani, del mismo modo se aplicó dos cuestionarios para las dos variables, para la variable desempeño laboral con 24 ítems para la variable satisfacción de los usuarios con 24 ítems, dicho instrumento fue validado por juicio de expertos y estadísticamente para medir la consistencia interna, para ambas variables se aplicó la escala: siempre, casi siempre, nunca, casi nunca; de acuerdo a las dimensiones: Productividad laboral, eficacia, eficiencia laboral, rendimiento percibido, las expectativas y niveles de satisfacción.

Se llegó a la conclusión de que el nivel del Desempeño Laboral Alto en la Municipalidad Distrital de Marangani, provincia Canchis - Cusco, esto porque la tabla N° 2 muestra que el 74,0% de los trabajadores encuestados, marcaron la alternativa de Alta, otro 26,0% marco la opción medio.

Se llegó a la conclusión de que la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Marangani, provincia Canchis – Cusco 2018 esto demostrado en los resultados hallados en la tabla N° 3 en donde el 88,0% de los usuarios opto por la opción de Mediano, otro 12,0% respondió regular.

Mediante la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall se llegó a la conclusión de que no existe una relación significativa entre el Desempeño Laboral y la Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Marangani, provincia Canchis – Cusco esto, por los valores encontrados en la tabla N°14, en donde el coeficiente de correlación (es de 0,693) es mayor a 0,05, lo cual demuestra

no hay dependencia entre ambas variables. La conclusión es que entre la variable desempeño laboral y satisfacción de los usuarios no hay una significativa relación. Según el cuadro de correlación el Tau b Kendall es de 0,169, que muestra la existencia de una correlación negativa baja entre la dimensión productividad laboral y la dimensión rendimiento percibido. El valor de $p=0,393$ es mayor a 0,05, lo cual demuestra no hay dependencia entre ambas dimensiones. La conclusión es que entre la dimensión productividad laboral y la dimensión rendimiento percibido, no hay una significativa relación y además que existe una correlación negativa baja en los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Marangani, Provincia de Canchis, Cusco-2018.

De los resultados hallados en el presente trabajo de investigación y del análisis de correlación entre las variables se concluye de que si el Desempeño Laboral es alto entonces este generara satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Marangani, Provincia de Canchis, 2018.

Palabras Clave: Desempeño laboral, Satisfacción de los usuarios

ABSTRACT

The present work has the title "Work Performance and User Satisfaction in the District Municipality of Marangani, Canchis Province -2018", the main objective being to identify the correlation of work performance and satisfaction of the users of the District Municipality of Marangani .

It presents a type of research that is framed is the quantitative, the level of research is basic descriptive and correlational non-experimental design where it seeks to relate the two variables work performance and user satisfaction, the type of sampling used for the present work of research is the non-probabilistic, taking into account 25 professionals of the District Municipality of Marangani, in the same way two questionnaires were applied for the two variables, for the labor performance variable with 24 items for the variable satisfaction of the users with 24 items, said instrument was validated by expert judgment and statistically to measure internal consistency, for both variables the scale was applied: always, almost always, nape, almost never; according to the dimensions: Labor productivity, efficiency, labor efficiency, perceived performance, expectations and levels of satisfaction.

It was concluded that the level of High Labor Performance in the District Municipality of Marangani, Canchis province - Cusco, because Table No. 2 shows that 74.0% of the workers surveyed, marked Alta's alternative, another 26.0% marked the middle option.

It was concluded that the satisfaction of the users of the district municipality of Marangani, province of Canchis - Cusco 2018, is shown in the results found in table N ° 3, where 88.0% of the users opted for the option of Medium, another 12.0% answered regular.

By means of the statistical test of correlation Tau b of Kendall it was concluded that there is no significant relationship between Labor Performance and User Satisfaction in the District Municipality of Marangani, Canchis province - Cusco this, for the values found in Table No. 14, where the correlation coefficient (0.693) is greater than 0.05, which demonstrates there is no dependence between both variables. The conclusion is that between the variable of job performance and user satisfaction there is no significant relationship

According to the correlation table, Tau b Kendall is 0.169, which shows the existence of a low negative correlation between the labor productivity dimension

and the perceived performance dimension. The value of $p = 0.393$ is greater than 0.05, which shows no dependence between both dimensions. The conclusion is that between the labor productivity dimension and the perceived performance dimension, there is no significant relationship and also that there is a low negative correlation in the workers and users of the District Municipality of Marangani, Province of Canchis, 2018.

From the results found in the present research work and the analysis of correlation between the variables, it is concluded that if the Labor Performance is high then this will generate satisfaction in the users of the District Municipality of Marangani, Province of Canchis, Cusco-2018.

Keywords: Work performance, User satisfaction