



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**“Desempeño laboral de los trabajadores y satisfacción
en la atención al usuario en la Zona Registral N° III
Sede Moyobamba – 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. AMPARITO ANGULO GONZALEZ

ASESOR:

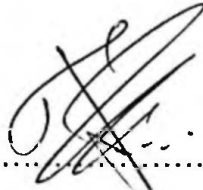
DRA. INES CASTILLO SANTA MARIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

MOYOBAMBA - PERÚ

2016



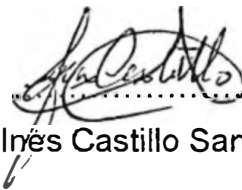
.....
Mg. Alfonso Iruiza Pérez

Presidente



.....
Mg. Kéller Sánchez Dávila

Secretario



.....
Dra. Inés Castillo Santa María

Vocal

Dedicatoria

A mi esposo Cesar Augusto Chávez Zamora por su apoyo incondicional e invaluable para alcanzar el objetivo trazado, a mi Hija Luz. E Chávez Angulo quien supo comprenderme y tolerar mi ausencia durante todo el proceso de estudio y a mis padres Carlos y Estaulith por ser los principales artífices de mis metas alcanzadas.

Amparito

AGRADECIMIENTO

A mis compañeros de trabajo por su apoyo brindado en el presente trabajo.

A los usuarios de la Zona Registral N° III Sede Moyobamba por su participación en el presente estudio.

A mis profesores y asesores por su constante apoyo para desarrollar la presente tesis

Amparito

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Amparito Angulo González, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 00950502, con la tesis titulada:

Desempeño laboral de los trabajadores y satisfacción en la atención al usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba – 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internaciones de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni tal ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto-plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún frado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos) plagio (información sin citar a autores), auto-plagió (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 18 de agosto del 2016



Amparito Angulo González

DNI N° 00950502.

Presentación

La presente tesis denominada “Desempeño Laboral de los trabajadores y satisfacción en la atención al Usuario en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2016.” Tiene como objetivo principal es determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en la atención al usuario de la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2016; en tal sentido la presente tesis está estructurada en siete capítulos:

El primer capítulo corresponde a la introducción se hace referencia a la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, el problema, la Justificación del estudio, la Hipótesis y los objetivos que determinan el fin y la razón de ser del presente trabajo de investigación. El segundo capítulo corresponde al marco metodológico donde se hace referencia al plan de investigación que permitió cumplir con ciertos parámetros respecto al marco científico; en el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos producto del análisis cuantitativo ejecutado. En el cuarto capítulo contiene la discusión se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos y su implicancia y verificación de hipótesis; en el capítulo cinco se evidencia las conclusiones donde se dan respuestas a las interrogantes expuestas en el trabajo de investigación. En el capítulo seis se mencionan las recomendaciones y se proponen las soluciones al problema investigado y el capítulo siete contiene las referencias bibliográficas donde se muestra el material citado en el marco teórico.

Finalmente encontramos los anexos que están contruidos por informaciones auxiliares que evidencian la veracidad del trabajo de investigación.

Por lo expuesto, dando cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Universidad de Cesar Vallejo para obtener el grado de Magister en gestión pública y esperando sus importantes aportes a través de sus observaciones las mismas que contribuirán a la mejoría de la presente tesis, de tal manera que cumpla con los requisitos que merezca su aprobación.

Br. Amparito Angulo González

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi

RESUMEN	xi
----------------	-----------

ABSTRACT	xii
-----------------	------------

I. INTRODUCCIÓN	13
------------------------	-----------

1.1. Realidad problemática	13
----------------------------	----

1.2. Trabajos previos	14
-----------------------	----

1.3. Teorías relacionadas al tema	18
-----------------------------------	----

1.4. Formulación del problema	24
-------------------------------	----

1.5. Justificación del estudio	24
--------------------------------	----

1.6 Hipótesis	25
---------------	----

1.7 Objetivos	25
---------------	----

II. MÉTODO	26
-------------------	-----------

2.1 Diseño de investigación	26
-----------------------------	----

2.2 Variables, operacionalización	27
-----------------------------------	----

2.3 Población y muestra	29
-------------------------	----

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5 Métodos de análisis de datos	31
2.6 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIÓN	44
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS	49
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS		Pág.
Tabla 01	Operacionalización de la Variable 1	27
Tabla 02	Población en estudio	29
Tabla 03	Estadística descriptiva del desempeño laboral.	32
Tabla 04	Estadística descriptiva dimensión conocimiento del puesto.	33
Tabla 05	Estadística descriptiva dimensión habilidades.	34
Tabla 06	Estadística descriptiva dimensión capacidades.	35
Tabla 07	Estadística descriptiva dimensión actitud.	36
Tabla 08	Estadística descriptiva satisfacción del usuario.	37
Tabla 09	Estadística descriptiva dimensión tiempo de atención.	38
Tabla 10	Estadística descriptiva dimensión orientación del servicio.	39
Tabla 11	Estadística descriptiva dimensión empatía.	40
Tabla 12	Prueba z.	41

INDICE DE GRÁFICOS

GRAFICOS		Pág.
Gráfico 01	Desempeño laboral de la Zona Registral N° III Sede Moyobamba-2016(global)	32
Gráfico 02	Desempeño laboral con respecto al conocimiento del puesto en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba-2016.	33
Gráfico 03	Desempeño laboral con respecto a habilidades en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba-2016	34
Gráfico 04	Desempeño laboral con respecto a capacidades en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba-2016	35
Gráfico 05	Desempeño laboral con respecto a actitud en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba-2016.	36
Gráfico 06	Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba-2016(global).	38
Gráfico 07	Satisfacción con respecto al tiempo de atención en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba-2016.	39
Gráfico 08	Satisfacción con respecto a la orientación de servicio en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba-2016.	40
Gráfico 09	Satisfacción con respecto a empatía en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba-2016.	41

RESUMEN

El presente estudio de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en la atención al usuario de la Zona Registral N° III Sede Moyobamba – 2016.

La población estuvo conformada por 83 usuarios, el diseño de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, la recolección de la información se realizó mediante la aplicación de encuestas que permitió medir el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios. La validación se realizó a través del juicio de expertos, el análisis de datos se realizó mediante la utilización de tablas y gráficos.

Los resultados evidenciaron que el desempeño laboral de los 27 trabajadores de la Zona Registral Sede Moyobamba fue: el 51 % tiene un desempeño laboral bueno, mientras que el 27 % tienen un desempeño laboral indiferente, asimismo el 11% tienen un desempeño laboral excelente, el 9% tienen un desempeño laboral malo y el 2 % tienen un desempeño muy malo. El nivel de satisfacción de los 83 usuarios de la Zona Registral Sede Moyobamba fue: el 39 % tienen una satisfacción baja, mientras que el 23 % tienen una satisfacción medio y el 38% tienen una satisfacción alta. La conclusión principal fue que existe relación entre las variables en estudio y es significativa puesto que el resultado del estadístico z fue de -4.170 que es menor a - 1.96.

Palabras clave: Desempeño laboral, evaluación del desempeño, satisfacción de usuario.

ABSTRACT

This research study was conducted to determine the relationship between job performance and satisfaction in the customer service of the Registry Zone No. III based Moyobamba - 2016.

The population consisted of 83 users, the research design was correlational descriptive, information gathering was conducted by applying surveys that allowed to measure job performance and user satisfaction. Validation was performed through expert judgment, data analysis was performed using charts and graphs.

The results showed that the job performance of the 27 employees of the Registry Zone Headquarters Moyobamba was: 51% have a good job performance, while 27% have a job performance indifferent also 11% have excellent job performance, 9% have a bad job performance and 2% have a very bad performance. The level of satisfaction of 83 users Registry Zone Headquarters Moyobamba was: 39% have low satisfaction, while 23% have a half-satisfaction and 38% have a high satisfaction. The main conclusion was that there is a relationship between the variables under study and is significant since the result of the statistical z was 4170 which is less than - 1.96.

Keywords: Job Performance, performance evaluation, user satisfaction.