



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral y su relación con el desempeño del personal administrativo de la dirección regional de educación del Callao durante el año 2011.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORA:

Bch. Juana Martha Sotelo Tillahua

ASESORA:

Dr. Liza Dubois Paula Viviana

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ - 2014

Dedicatoria

Dedico este trabajo:

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación.

A mis Padres por estar ahí cuando más los necesité; en especial a mi madre por su ayuda y constante cooperación, a mis hermanos por apoyarme y ayudarme en los momentos más difíciles.

Agradecimiento

Agradezco de todo corazón a Dios y a mis padres por que a través de ellos me concedió la vida en este mundo.

A todas las personas que directa o indirectamente han tenido a bien ayudarme en forma moral y económica para mi formación como ser humano y profesional.

Al Psicólogo Alejandro Contreras Contreras, por todo su apoyo durante el proceso de investigación.

Al Doctor Edgar William Meza Ninanya, por el asesoramiento en la elaboración de este trabajo de investigación.

Y al Profesor Jason Hidalgo Cusi por sus acertados comentarios y apoyo incondicional que, sin duda, han contribuido a enriquecer este trabajo.

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, presento ante ustedes mi trabajo de investigación titulado: “ SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CALLAO DURANTE EL AÑO 2011”, con la finalidad de determinar el nivel de relación que existe entre la satisfacción laboral de los trabajadores de instituciones públicos y privados con el desempeño, principalmente los del sector público, donde los factores de remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechos. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores si guarda relación con el desempeño.

El documento consta de cuatro capítulos:

Capítulo I : Planteamiento del Problema

Capítulo II : Marco Teórico

Capítulo III : Marco Metodológico

Capítulo IV : Resultados

Conclusiones y sugerencias

Referencias Bibliográficas

Anexos

Espero señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La Autora.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.2 Formulación del Problema	17
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	21
1.6 Objetivos	26
1.6.1 General	
1.6.2 Específicos	
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Satisfacción laboral	29
2.1.1 Definición	29
2.1.2 Dimensiones	32
2.1.3 Enfoques teóricos.	36
2.2. Concepto de desempeño	58
2.2.1 Definición	58
2.2.2 Dimensiones	61
2.3 Definición de Términos Básicos	77
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Hipótesis	82
3.2 Variables de Investigación	82

3.3 Metodología	87
3.3.1 Tipo de investigación	87
3.3.2 Diseño de investigación	88
3.4 Población y Muestra	89
3.5 Método de Investigación	92
3.6 Técnicas e instrumentos de Análisis de Datos	93
3.7 Validez y Confiabilidad	95
3.8 Método de análisis de datos	97
IV. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	
4.1 Descripción General	
4.1.1 Prueba de la Hipótesis General	99
4.1.2 Prueba de la Hipótesis específica 1	103
4.1.3. Prueba de la Hipótesis específica 2	104
4.1.4 Prueba de la Hipótesis específica 3	105
4.1.5 Prueba de la Hipótesis específica 4	106
4.2. Discusión	108
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
Conclusiones	111
Sugerencias	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
Referencias bibliográficas	113
ANEXOS	
Anexo 01 Cuestionario sobre la Satisfacción Laboral	
Anexo 02 Ficha de Autoevaluación del desempeño del personal administrativo	
Anexo 03 Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	
Anexo 04 Base de datos de las variables de investigación	
Anexo 05 Informe sobre juicio de experto del instrumento de Medición	
Anexo 06 Análisis de Confiabilidad	

Índice de Tablas

	Página
Tabla 01. Teoría de Herzberg	43
Tabla 02. Esquema de Factores Determinantes de la Satisfacción	45
Tabla 03. Comparación de la Escala Remunerativa de los Trabajadores Administrativos del Sector Educación con otros sectores	55
Tabla 04. Condiciones necesarias para conseguir desempeño laboral Óptimo	60
Tabla 05. Tipos de Factores del Desempeño Laboral	66
Tabla 06. Factores y elementos de la evaluación del desempeño Laboral	76
Tabla 07. Matriz de operacionalización de la Variable satisfacción Laboral	84
Tabla 08. Matriz de operacionalización de la Variable desempeño del personal	86
Tabla 09. Distribución de la Población	90
Tabla 10. Consolidado de la distribución de la Población según su Condición laboral	91
Tabla 11: Distribución de la muestra de estudio conformado por el personal administrativo, docentes destacados y jerárquico	92
Tabla 12: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	94
Tabla 13: Resultados de la validez de contenido de los Instrumentos	96
Tabla 14: Resultados de la validez de contenido de los instrumentos	96
Tabla 15: Niveles de confiabilidad	96
Tabla 16: Tabla de contingencia de las variables: satisfacción laboral y desempeño del personal.	99

Tabla 17: Resumen del procesamiento de datos	99
Tabla 18: Coeficiente de correlación de Spearman de las variables satisfacción laboral y desempeño del personal	102
Tabla 19: Coeficiente de correlación de Spearman de la variable Satisfacción laboral y dimensión eficiencia del personal De la DREC	103
Tabla 20: Coeficiente de correlación de Spearman de la variable satisfacción laboral y dimensión eficiencia del personal de la DREC	104
Tabla 21: Coeficiente de correlación de Spearman de la variable satisfacción laboral y dimensión uso adecuado de recursos por el personal de la DREC	106
Tabla 22: Coeficiente de correlación de Spearman de la variable satisfacción laboral y dimensión calidad de servicio prestado por el personal de la DREC.	107

Índice de figuras

	Página
Figura 01. Modelo de la relación entre actitud y comportamiento	32
Figura 02. La influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo	39
Figura 03. Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler	40
Figura 04. Pirámide de Maslow	41
Figura 05. Modelo Tentativo de Factores Determinantes de Satisfacción Laboral	45
Figura 06. Salud del Trabajador	52
Figura 07 <i>Condiciones necesarios del desempeño laboral</i>	61
Figura 08. Factores del desempeño laboral	65
Figura 09. Sistema de Evaluación de Desempeño	72
Figura 10. Factores que afectan el desempeño laboral	76
Figura 11 Esquema del diseño de investigación No experimental, Transversal correlacional	89

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao, durante el año – 2011, quienes tienen una serie de necesidades que satisfacer y conductas cuando fueron incorporados al centro laboral.

La metodología que se utilizó con el fin de comprobar la hipótesis fue en el enfoque cuantitativo, correspondió a un estudio de tipo Transversal correlacional, para su propósito se utilizó el diseño no experimental, por su nivel se enmarcó dentro de una investigación explicativa, el tipo de muestra es no probabilístico de selección intencional, la población estuvo conformada por 66 trabajadores entre nombrados y contratados en plaza CAP, bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de remuneraciones del sector público, los instrumentos aplicados para la recolección de datos fue un cuestionario para la variable satisfacción laboral y una ficha de autoevaluación para la variable desempeño del personal administrativo. La validación del instrumento fue realizada por juicio de expertos.

La investigación concluye demostrando que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao, en el nivel de correlación baja.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, motivación, actitudes, productividad, refuerzo, metas, expectativas.

Abstract

This investigation is about the job satisfaction of people who have needs and behaviors when they are new to a workplace. The purpose is to link job satisfaction with the performance of workers inside an institution or company.

The objective of this study is to establish the relation between job satisfaction and staff performance, Callao Regional Education direction, during the 2011, the sector of Education.

This study is part of descriptive correlational research, after an analysis, observation; comparison and description of the variables have established the existence of a direct relation between them. It is taken as the study population workers appointed and hired in plaza CAP, under the regime of Legislative Decree No. 276 of the headquarters of the Regional Education of Callao, most of them are workers with different levels of instruction, of different age groups belonging to middle class families and with different types of necessities and responsibilities. The sample is 39 people; it is based on real results, not fictitious evidence. The statistical data to support this investigation come from the results get by an application of instruments for workers and validated by experts in the areas of Education.

The results demonstrate a direct relation between the study variables. To finalize, job satisfaction is directly related to the performance of the employees of the Regional Education of Callao, which means that my research have an unquestionable relation and useful as a basis for future research

Key words: Job satisfaction, motivation, attitudes, productivity, reinforcement, goals, expectation.