



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la
oficina descentralizada de procesos electorales de lima norte
los olivos, año 2013

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Armando Lino Llerena Victoria

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2014

Dedicatoria

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado, logrando ser los profesionales que anhelaban.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y los trabajadores de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales de Lima Norte Los Olivos; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo Armando Lino Llerena Victoria, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06051772 con la tesis titulada “Niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la oficina descentralizada de procesos electorales de lima norte los olivos, año 2013”

declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado 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), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio 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.

Lima, 19 de julio de 2014

Firma.....

Armando Lino Llerena Victoria

DNI: 06051772

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la oficina descentralizada de procesos electorales de lima norte los olivos, año 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
I. Problema de Investigación	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	21
1.5 Antecedentes	21
1.6 Objetivos	26
1.6.1 General	26
1.6.2 Específicos	26
II. Marco Teórico	
2.1 De la variable X: Definición de Desempeño Laboral	29
2.2 Importancia del Desempeño Laboral	31
2.3 Características de Desempeño Laboral	34
2.4 Factores que Influyen en el Desempeño Laboral	35
2.5 Niveles de Desempeño Laboral	37
2.6 Capacitación y Desempeño Laboral	38
2.7 Evaluación del Desempeño Laboral	39
2.8 Importancia de la Evaluación del Desempeño Laboral	40

2.9	Principios de la Evaluación del Desempeño Laboral	40
2.10	Ventajas de la Evaluación del Desempeño Laboral	41
2.11	Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral	42
2.12	Aspectos que se Evalúan del Desempeño Laboral	44
2.13	Elementos de la Evaluación del Desempeño Laboral	44
2.14	Métodos sobre la Evaluación del Desempeño	46
2.15	Teorías sobre Desempeño Laboral	50
2.16	Definición de términos Básicos	62

III. Marco Metodológico

3.1	Hipótesis	67
3.2	Variables	68
3.2.1	Definición conceptual	68
3.2.2	Definición operacional	68
3.3	Metodología	69
3.3.1	Tipo de estudio	69
3.3.2	Diseño	69
3.4	Población y muestra	70
3.5	Método de investigación	72
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
3.7	Métodos de análisis de datos	73

IV. Resultado

4.1	Descripción	77
	Conclusiones	94
	Sugerencias	96
	Referencias Bibliográficas	97

Anexos

100

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Operación de la Variable

Anexo 3. Instrumento

Anexo 4. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 5. Base de datos

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Evaluación de la Organización del Proceso Electoral y atención del personal de la ONPE	17
Tabla 2	Nivel de Desempeño Laboral	38
Tabla 3	Factores Internos y Externos según Herberzg	53
Tabla 4	Factor Motivacional según Nash	56
Tabla 5	Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	68
Tabla 6	Muestra para asistencia a encuesta – según Matriz de Personal	70
Tabla 7	Relación de validadores	73
Tabla 8	Confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral	74
Tabla 9	Distribución de frecuencia del desempeño laboral por niveles	77
Tabla 10	Distribución de frecuencia de la dimensión de conocimiento del trabajo del desempeño por niveles	78
Tabla 11	Distribución de frecuencia de la dimensión de calidad del trabajo del desempeño laboral por niveles	79
Tabla 12	Distribución de frecuencia de la dimensión de la capacidad de análisis y síntesis del desempeño laboral por niveles	80
Tabla 13	Distribución de frecuencia de la dimensión de relaciones interpersonales del desempeño laboral por niveles	81
Tabla 14	Distribución de frecuencia de la dimensión de estabilidad emotiva del desempeño laboral por niveles	82
Tabla 15	Tabla de contingencia Desempeño Laboral * Grupo Ocupacional	83
Tabla 16	Tabla de contingencia Conocimiento del trabajo * Grupo Ocupacional	84
Tabla 17	Tabla de contingencia Calidad del trabajo * Grupo Ocupacional	85
Tabla 18	Tabla de contingencia Capacidad de análisis y síntesis * Grupo Ocupacional	86

Tabla 19	Tabla de contingencia Relaciones Interpersonales * Grupo Ocupacional	87
Tabla 20	Tabla de contingencia Estabilidad Emotiva * Grupo Ocupacional	88
Tabla 21	Rangos	89
Tabla 22	Prueba Kruskal-Wallis por grupos ocupacional	90

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Barras de la distribución de frecuencia del desempeño laboral por niveles	73
Figura 2 Diagrama de Barras de la distribución de frecuencia de la dimensión de conocimiento del trabajo del desempeño laboral por niveles	74
Figura 3 Diagrama de Barras de la distribución de frecuencia de la dimensión de calidad del trabajo del desempeño laboral por niveles	75
Figura 4 Diagrama de Barras de la distribución de frecuencia de la dimensión de la capacidad de análisis y síntesis del desempeño laboral por niveles	76
Figura 5 Diagrama de Barras de la Distribución de frecuencia de la dimensión de relaciones interpersonales del desempeño laboral por niveles	77
Figura 6 Diagrama de Barras de la distribución de frecuencia de la dimensión de estabilidad emotiva del desempeño laboral por niveles	78
Figura 7 Diagrama de Cajas y Bigotes	79
Figura 8 Diagrama de Cajas y Bigotes	80
Figura 9 Diagrama de Cajas y Bigotes	81
Figura 10 Diagrama de Cajas y Bigotes	82
Figura 11 Diagrama de Cajas y Bigotes	83
Figura 12 Diagrama de Cajas y Bigotes	84

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la oficina descentralizada de procesos electorales de Lima Norte Los Olivos, año 2013; la población fue de 1016 trabajadores, la muestra censal consideró una muestra 55 trabajadores, en los cuales se han empleado la variable: Desempeño Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral, el cual estuvo constituido por 19 preguntas en la escala de Likert (Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente) que brindó información acerca del Desempeño Laboral a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La presente investigación demuestra que no existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño en los trabajadores de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales de Lima Norte Los Olivos, para los grupos ocupacionales: Capacitador, Coordinador de Local de Votación, Coordinador de Mesa, Coordinador de Mesa T 1, Coordinador Distrital, siendo que, el nivel de significancia de la prueba Krustal-Wallis fue de 0.783.

Palabras Clave: Desempeño Laboral, Grupo Ocupacional

Abstract

The present study had the general objective, determine levels of job performance of workers in the decentralized office Electoral North Lima Los Olivos, 2013; the population was 1016 workers, the census shows a sample found 55 workers, which have been used variable: Job Performance.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design description level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instrument: Questionnaire Job Performance, which consisted of 19 questions on the scale of Likert (excellent, very good, good, fair, poor) that provided information about the Job Performance through evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concluded that there is significant evidence to say that: This research demonstrates that there is no significant difference in the level of performance of decentralized workers Electoral Office of Lima Norte Los Olivos, for occupational groups: Trainer, Coordinator Local Voting Coordinator Mesa, Mesa T 1 Coordinator, District Coordinator, being that, as the level of significance of the Kruskal-Wallis test was 0.783.

Keywords: Job Performance, Occupational Group