



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la
Unidad de Gestión Educativa Local 04, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jacqueline Mónica Rivas Macedo

ASESOR:

Dr. Anderson García Chávez

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

PÁGINA DE JURADO

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a Dios y a mis padres en especial a mi madre, quien me ha enseñado el valor del estudio y del trabajo, el valor de hacer las cosas con el mayor esmero posible y el valor de terminar lo que se empieza, hacerlo todo con cariño, amor y dedicación.

La Autora

AGRADECIMIENTO

Es el momento propicio para agradecer especialmente a Dios por haberme dado salud y oportunidad para seguir con esta maestría y hacer realidad una ilusión reflejada en la culminación de esta tesis.

Igualmente expreso mi agradecimiento al Dr. Anderson García Chávez, asesor, por su dedicación, paciencia y sabia orientación en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

A la Lic. Gladys Colca Ccahuana Directora de la UGEL 04 y al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local 04, por su colaboración y participaron en todo el proceso de la investigación.

De igual manera agradezco a mis padres y hermanas, quienes me brindaron su apoyo y estimuló durante los estudios de la Maestría.

A la Universidad César Vallejo, especialmente a la Escuela de Posgrado por ofrecerme la oportunidad de realizar esta Maestría

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Declaración Jurada

Jacqueline Mónica Rivas Macedo, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI No. 40412162, con la tesis titulada —Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 — Año 2015.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas institucionales 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 presentan en la tesis se reconstituirán 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 de que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2015.

Jacqueline Mónica Rivas Macedo

DNI. No. 40412162

PRESENTACIÓN

Honorables Integrantes del Jurado:

Es grato dirigirme a ustedes para presentar, el presente trabajo de investigación y dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación de la presente tesis titulada, **“Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°04, Año 2015”**, cuya finalidad es establecer la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño, contribuyendo a la búsqueda de adecuados y pertinentes programas de mejora del recurso humano en la UGEL 04 y en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, previa aprobación me servirá para obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Espero entonces que el trabajo de investigación cubra sus expectativas y por consiguiente dictaminen la aprobación del mismo, para poder optar de esta manera el grado de Magister en Gestión Pública.

La Autora

INDICE DE CONTENIDO

| | Página |
|--|--------|
| CARÁTULA | I |
| PAGINAS PRELIMINARES | |
| Página de Jurado | II |
| Dedicatoria | III |
| Agradecimiento | IV |
| Declaración de autenticidad | V |
| Presentación | VI |
| Índice | VII |
| RESUMEN | X |
| ABSTRACT | XI |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| Antecedentes | 13 |
| Fundamentación científica, técnica o humanística | |
| Satisfacción Laboral | 16 |
| Desempeño Laboral | 23 |
| Justificación | 29 |
| 1.1. Problema | 30 |
| 1.2. Hipótesis | 32 |
| 1.3. Objetivos | 33 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | |
| 2.1. Variables | 35 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 37 |
| 2.3. Metodología | 39 |

| | |
|--|----|
| 2.4. Tipos de estudio | 39 |
| 2.5. Diseño | 39 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 40 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 41 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 43 |
| 2.9. Aspectos éticos | 44 |
| III. RESULTADOS | |
| 3.1 Descripción de los resultados | 46 |
| 3.2 Prueba de hipótesis | 53 |
| IV. DISCUSIÓN | 58 |
| V. CONCLUSIONES | 61 |
| VI. RECOMENDACIONES | 63 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 65 |
| ANEXOS | |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | 70 |
| Anexo 2. Solicitud de autorización para el desarrollo de investigación | 74 |
| Anexo 3. Matriz de datos | 76 |
| Anexo 4. Cuestionario de satisfacción laboral | 81 |
| Anexo 5. Cuestionario de Desempeño laboral | 83 |
| Anexo 6. Formato de validación de instrumentos | 86 |

LISTA DE TABLAS

Página

| | |
|---|----|
| 1. Operacionalización de variable Satisfacción | 37 |
| 2. Operacionalización de variable Desempeño | 38 |
| 3. Población | 40 |
| 4. Distribución, frecuencia y resultado de la variable satisfacción | 46 |
| 5. Dimensión factores intrínsecos | 47 |
| 6. Dimensión factores extrínsecos | 48 |
| 7. Distribución, frecuencia y resultado de la variable desempeño | 49 |
| 8. Dimensión de Habilidades Sociales | 50 |
| 9. Dimensión de Habilidades Laborales | 51 |
| 10. Dimensión de Seguridad e higiene | 52 |
| 11. Prueba de hipótesis general | 53 |
| 10. Prueba de hipótesis específica 1 | 54 |
| 11. Prueba de hipótesis específica 2 | 55 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| 1. Figura de la Variable Satisfacción | 46 |
| 2. Figura de la dimensión factores intrínsecos | 47 |
| 3. Figura de la dimensión factores extrínsecos | 48 |
| 4. Figura de la Variable Desempeño | 49 |
| 5. Figura de la dimensión Habilidades Sociales | 50 |
| 6. Figura de la dimensión Habilidades Laborales | 51 |
| 7. Figura de la dimensión Habilidades de Seguridad e Higiene | 52 |

RESUMEN

El presente estudio nos permite en la Unidad de Gestión Educativa Local 04, fomentar en las formas de gestión progresos constantes para potenciar las condiciones que denoten mejores resultados para los trabajadores de la UGEL 04, y cuya finalidad es establecer la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño, contribuyendo a la búsqueda de adecuados y pertinentes programas de mejora del recurso humano de la UGEL 04, debido al importante rol que desarrolla la UGEL 04, siendo importante asegurar el logro de sus objetivos, para ello debe contarse con personal motivado y satisfecho para realizar sus actividades diarias, es por ello que se plantea esta investigación.

De acuerdo al enfoque la presente investigación, corresponde al diseño no experimental, transversal y correlacional, puesto que la investigación se realizará sin manipulación de las variables, en un momento único de tiempo y porque se correlacionan las variables para establecer una relación entre ellas, asimismo los datos recolectados han sido procesados estadísticamente, bajo el método cuantitativo y procesamiento estadístico. Arribando de esta manera a las conclusiones del estudio las cuales han ratificado cada una de las hipótesis de estudio.

El objetivo general es determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 04, 2015

La muestra estuvo constituida por 98 trabajadores de la UGEL 04, entre personal nombrado, contratado y locadores de servicios, se les administró dos cuestionarios uno de satisfacción laboral y otro de desempeño laboral, cada cuestionario consta de 15 ítems, para la obtención de la información.

Los resultados de la investigación señalan que existe una relación entre Satisfacción y Desempeño laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°04, dándose cumplimiento a la hipótesis general, asimismo las hipótesis específicas para saber si existe relación entre los factores extrínsecos e intrínsecos con el desempeño laboral son aceptadas.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Desempeño laboral.

ABSTRACT

This study allows us in the Local Education Management Unit 04 promote constant progress in management methods to enhance the conditions that denote better outcomes for workers UGELs 04 and whose purpose is to establish the relationship between job satisfaction and performance, contributing to the search for appropriate and relevant programs of improving human resource UGELs 04, due to the important role that develops UGELs 04, being important to ensure the achievement of its objectives, it must be available to staff motivated and satisfied to perform their daily activities, which is why this research arises.

According to approach this research, it is the non-experimental traverse correlation design, since the investigation be conducted without manipulation of variables in a single moment of time and because the variables are correlated to establish a relationship between them, also the data collected were processed statistically, under the quantitative method and statistical processing. Thus arriving at the conclusions of which have ratified each of the study hypothesis.

The overall objective is to determine the relationship between job satisfaction and performance workers Local Education Management Unit 04, 2015

The sample consisted of 98 workers UGELs 04 among appointed staff hired and lessors of services, were given two questionnaires one job satisfaction and a job performance each questionnaire consists of 15 items, to obtain information.

The research results indicate that there is a relationship between job satisfaction and performance in workers Local Education Management Unit N ° 04, giving effect to the general assumption, also the specific hypotheses to see if there is a relationship between extrinsic and intrinsic factors job performance are accepted.

Keywords: Job satisfaction, job performance.