

UCV

UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO
LIMA NORTE



ESCUELA INTERNACIONAL DE POSTGRADO
DISEÑANDO EL FUTURO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA INTERNACIONAL DE POSTGRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN**

TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PÚBLICA NUESTRA SEÑORA DE COCHARCAS**

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAGISTER EN EDUCACION**

CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUTOR

DAVID LAUREANO ZUNIGA

ASESOR

Dr. Elmer Salas Asencios

LIMA – PERÚ

2007

A mi familia quienes
son el soporte y apoyo para
realizarme como profesional.

David

AGRADECIMIENTO

A las personas que me han permitido culminar el presente trabajo.

A los docentes de la Maestría en Educación de la Universidad César Vallejo.

A los que me apoyaron con bibliografía y en la validación de instrumentos.

Al Dr. Elmer Salas Ascencios por su apoyo en las correcciones del trabajo.

A los informantes y al Jurado de la Universidad César Vallejo.

David

PRESENTACIÓN

Señor Presidente y Miembros del Jurado:

Ponemos a vuestra consideración el informe de la investigación educativa intitulado **“Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Pública Nuestra Señora de Cocharcas de Huancayo”**, que constituyen el producto de una serie de estudios e indagaciones que han permitido concluir el presente estudio.

El problema planteado es ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Pública Nuestra Señora de Cocharcas de Huancayo en el año 2007? Por tanto el objetivo de la investigación fue determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Pública Nuestra Señora de Cocharcas de Huancayo.

La hipótesis que guió la investigación fue: El desempeño laboral tiene relación positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Pública Nuestra Señora de Cocharcas de Huancayo.

La metodología usada permitió administrar dos instrumentos para medir el desempeño laboral y la satisfacción laboral respectivamente; luego se procedió al procesamiento de información. La muestra era directa e intencional, conformada por los 22 trabajadores administrativos de la institución, quienes han prestado su colaboración de modo adecuado.

Los resultados muestran que no existe una relación lineal entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Pública Nuestra Señora de Cocharcas de la localidad de Huancayo.

El autor.

ÍNDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

Presentación

Resumen y abstract

Introducción

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	01
1.2. Formulación del problema	04
1.3. Justificación	05
1.4. Limitación	06
1.5. Objetivos	06
1.5.1. General	06
1.5.2. Específico	06

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	08
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. La Gestión del sistema educativo	13
Institución educativa	13
a. Tipos de instituciones educativas	14
b. órgano de la institución educativa	15
c. Los instrumentos de gestión	15
d. Organización de la institución educativa	16
e. Diferencia entre trabajador administrativo y docente	16
f. Catálogo de funciones	19
g. Grupo ocupacional	19
h. Ingreso a la administración pública	20
i. Progresión de la carrera pública	21
j. Causales del término de la carrera pública administrativa	22

k. Niveles de la carrera pública	22
l. Teorías administrativas	23
m. Recursos humanos	24
n. Clima institucional y motivación laboral	25
o. La motivación	27
p. Relaciones humanas	28
2.3. Desempeño laboral /	29
2.3.1. Competencia del trabajador administrativo	30
2.3.2. Evaluación del desempeño laboral	31
2.3.3. La autoestima profesional	34
2.4. Satisfacción laboral	35
2.4.1. Definiciones de satisfacción laboral	35
2.4.2. Mediciones de satisfacción laboral	40
2.4.3. Insatisfacción laboral	41
2.4.4. El estrés como riesgo laboral	41
a. Estresor o stresor	43
b. Causas del estrés	43
c. Consecuencias del estrés laboral	44
d. Evaluación del estrés laboral	45
2.4.5. Derecho del trabajo y a huelga	45
a. El derecho al trabajo	45
b. El derecho a huelga	46

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	49
3.2. Variables	50
3.2.1. Operacionalización de la variable desempeño laboral	50
3.2.2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	51
3.3. Metodología	51
3.3.1. Tipo de estudio	51
3.3.2. Diseño	51
3.4. Población y muestra	52

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.6. Matriz de la validación de contenidos	54
3.7. Métodos de análisis de datos	58
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	
4.1. Resultados	59
4.2. Discusión	65
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	

Tabla N° 9. Niveles de desempeño laboral de los trabajadores administrativos según género	62
Tabla N° 10. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos según género	62
Tabla N° 11. Niveles de desempeño laboral de los trabajadores administrativos según grado de estudios.	63
Tabla N° 12. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos según grado de estudios	63
Tabla N° 13. Niveles de desempeño laboral de los trabajadores administrativos según grupo ocupacional	63
Tabla N° 14. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos según grupo ocupacional	64
Tabla N° 15. Coeficiente de relación Pearson	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfica N° 1. Distribución de la muestra según género	53
Gráfica N° 2. Distribución de la muestra según edad	53
Gráfica N° 3. Distribución de la muestra según grado de instrucción	53
Gráfica N° 4. Distribución de la muestra según grupo ocupacional	53
Gráfica N° 5. Distribución de la muestra según cargo	54
Gráfica N° 6. Diagrama de dispersión de las puntuaciones de desempeño laboral y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos	65

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar cuál es la relación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Pública Nuestra Señora de Cocharcas de Huancayo en el año 2007. La metodología se ajustó a un estudio básico descriptivo correlacional; en tanto la muestra intencional comprendió a los 22 trabajadores administrativos de la institución objeto de estudio, a quienes se les aplicó la Escala de Warr, Cook y Wall que considera factores extrínsecos como intrínsecos para medir la satisfacción laboral; asimismo se empleó una encuesta para medir el desempeño laboral, tomando en cuenta los factores de identificación institucional, cumplimiento de funciones y las relaciones humanas. Después del análisis de los datos obtenidos, los resultados indicaron que no existe una relación lineal entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Pública Nuestra Señora de Cocharcas de Huancayo, el nivel del desempeño laboral alcanza el rango de bueno; mientras que la satisfacción laboral muestra un nivel de medianamente satisfecho. En relación a la variable desempeño laboral, la muestra logró mayor puntaje en la dimensión cumplimiento de funciones y menor puntaje en las relaciones humanas; respecto a la variable satisfacción laboral, la muestra evidenció el mismo puntaje tanto para factores extrínsecos como intrínsecos.

Palabras clave: institución educativa, trabajador administrativo, desempeño laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This investigation has as an objective to determinate the relationship between the level of labor fulfillment and the level of labor satisfaction belong to administrative worker of the Educative Institution "Nuestra Señora de Cocharcas" from Huancayo in the year 2007. The methodology was a correlation descriptive basic research and the intentional sample included 22 administrative workers who answered the Overall Job Satisfaction Scale to measure the level of labor fulfillment, it had two factors such as extrinsic and intrinsic; at the same time it was used a survey to measure the level of labor satisfaction, taking account, in this variable, three factors such as institutional identification, execution functions and human relationships. After to analyze the data, the results indicated there was not relationship between the level of labor fulfillment and the level of labor satisfaction. The level of labor fulfillment had gotten a good rank while the level of labor satisfaction showed a medium satisfaction. The execution functions factor had gotten more points than the human relationships factor; and the sample showed the same score as extrinsic factor such as intrinsic factor.

Key words: educative institution, administrative worker, labor fulfillment, labor satisfaction.