



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión
Educativa Local 02 – La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Zelada Jave, Milagros Margarita

ASESORES

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

Dra. Álvarez Silva, Ximena Milagros

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO- PERÚ

2016

Página del jurado

Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva

Presidenta

Dra. Luz Alicia, Baltodano Nontol

Secretaria

Mg. Luis, Quiroz Veliz

Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, por ser mi protector, mi guía, mi fortaleza en momentos difíciles y por permitirme llegar a este momento muy especial de mi vida.

A mis padres Joaquin Zelada Quiroz y María Elena Jave Gutiérrez quienes han sido pilares fundamentales en mi formación personal, por sus consejos, por brindarme la confianza y el apoyo incondicional para llegar a ser una profesional y en merito a su esfuerzo y sacrificio les dedico este logro.

A mi abuela, a mis hermanos y a mis sobrinos por ser parte de mi motivo para seguir adelante y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por tener unos padres ejemplares y por iluminarme en esta nueva etapa de mi vida.

Agradezco a mis padres Joaquin Zelada Quiroz y María Elena Jave Gutiérrez, quienes con apoyo he logrado ser una profesional y a la vez ser su mayor orgullo.

Agradezco a mi abuela Isabel Gutiérrez; a mis hermanos Lourdes, Pritxy y Carlos; y a mis sobrinos Ema, Enzo, María de Fátima y Daniela por formar parte de mi motivo para cumplir mis metas y ser un ejemplo de superación.

Expreso mi agradecimiento al personal en general de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza por su colaboración en esta investigación y a mis dos asesores la Dra. Calvinapón Alva, Flor y a la Dra. Álvarez Silva Ximena por su apoyo en el desarrollo de esta investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Milagros Margarita Zelada Jave con DNI N° 70652208, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 16 diciembre del 2016



Milagros Margarita Zelada Jave

DNI:70652208

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titula Satisfacción y desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

Índice

| | |
|--|-----|
| Página del jurado..... | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Declaratoria de Autenticidad..... | v |
| Presentación..... | vi |
| Índice..... | vii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| I. Introducción..... | 2 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 2 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 3 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 5 |
| 1.3.1. Satisfacción Laboral..... | 5 |
| 1.3.2. Desempeño Laboral..... | 11 |
| 1.3.3. Relación entre satisfacción y desempeño laboral..... | 14 |
| 1.4. Formulación del Problema..... | 15 |
| 1.5. Justificación del Estudio..... | 15 |
| 1.6. Hipótesis..... | 16 |
| 1.7. Objetivos..... | 16 |
| 1.7.1. Objetivo General..... | 16 |
| 1.7.2. Objetivos Específicos..... | 17 |
| II. Método..... | 19 |
| 2.1. Tipo de investigación..... | 19 |
| 2.2. Diseño de investigación..... | 19 |
| 2.3. Variables y operacionalización de variables..... | 19 |
| 2.3.1. Variables..... | 19 |
| 2.3.2. Operacionalización de variables..... | 20 |
| 2.4. Población y Muestra..... | 23 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 24 |
| 2.5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 24 |
| 2.5.2. Validez..... | 24 |
| 2.6. Métodos y análisis de datos..... | 25 |

| | | |
|-------|----------------------|----|
| 2.7. | Aspectos éticos..... | 25 |
| III. | Resultados..... | 27 |
| IV. | Discusión..... | 39 |
| V. | Conclusiones..... | 46 |
| VI. | Recomendaciones..... | 49 |
| VII. | Bibliografía..... | 52 |
| VIII. | Anexos..... | 57 |

Resumen

La presente investigación determina la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016. Este estudio es correlacional, con un diseño no experimental transversal. La población es de 36 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario de 41 ítems para la variable satisfacción laboral y para desempeño laboral un cuestionario de 7 ítems a los 5 jefes, ambos cuestionarios tienen una escala de medición tipo Likert. Los resultados adquiridos determinaron la existencia de una relación entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, con una correlación positiva altamente significativa del 0.701 de Rho Spearman.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral y Unidad de Gestión Educativa local

Abstract

The present investigation determines the relationship between job satisfaction and job performance of the workers of the Unidad de Gestion Educativa Local 02 – La Esperanza of the province of Trujillo, year 2016. The study is correlational with a non-experimental transversal design. The population of 36, to whom were a questionnaire applied of 41 items for the job satisfaction variable and for job performance a questionnaire of 7 items to the 5 bosses, both questionnaires have a measuring scale Likert. The results acquired determined the existence of a relationship between job satisfaction and job performance of workers of the Unidad de Gestion Educativa Local 02 – La Esperanza with a highly significant positive correlation of 0.0701 of Rho spearman.

Keywords: Job satisfaction, job performance and Unidad de Gestion Educativa Local