



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de
Gestión Educativa Local-Coronel Portillo y percepción
de la calidad del servicio de los usuarios docentes y
directivos, Ucayali - 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Díaz Guevara, Carlos Fernando

ASESOR:

Dr. López Marrufo, Carlos Alberto

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018

DEDICATORIA

A Dios, por la oportunidad de vida.

A Beatriz y Santiago, mis abuelos, por hacer posible el desarrollo de mi vida.

A Luzmila, mi madre, por su impetuosa demostración del valor del estudio y la superación.

A Daniel, Rodrigo y Fernanda, por ser los Díaz, que motivan mis días.

A María Lupe, por ser la mujer que, con paciencia, aún continúa brindándome su vida y amor.

A mí, por haber demostrado que no existe meta que no se cumpla, sin importar las escasas posibilidades de haberlas conseguido.

Carlos

AGRADECIMIENTO

Con mucho agradecimiento a directivos, funcionarios y trabajadores de la Universidad César Vallejo por darnos la invaluable oportunidad de realizar nuestros estudios de Posgrado.

A los funcionarios y servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo por haberme brindado su valioso tiempo y sinceridad, al responder los cuestionarios. Sobre todo, a la Directora Dra. Elvita Lucía Espinoza Silva, por acceder a mi solicitud de desarrollo de la investigación.

A mis colegas docentes y directivos que realizan o realizaron sus gestiones en la UGEL de Coronel Portillo; quienes me permitieron una parte de su tiempo para recoger los datos, respondiendo los cuestionarios que me han servido para obtener los resultados y las conclusiones de la presente investigación.

A nuestros maestros: Jeanette, Miguel y Carlos, por su aporte cognitivo y metodológico que han hecho posible la consecución del trabajo de investigación.

Carlos

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

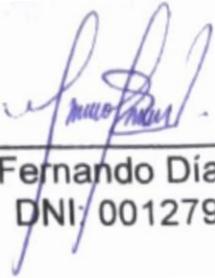
Yo, Carlos Fernando Díaz Guevara, estudiante del Programa de Maestría, mención: Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 00127939, con la tesis titulada "Satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Coronel Portillo y percepción de la calidad del servicio de los usuarios docentes y directivos, Ucayali - 2018".

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 auto plagiada; 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Trujillo, agosto 2018.



Carlos Fernando Díaz Guevara
DNI: 00127939

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos del programa de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación descriptiva: “Satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Coronel Portillo y percepción de la calidad del servicio de los usuarios docentes y directivos, Ucayali – 2018”.

La investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Gestión Educativa Local de Coronel Portillo y describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios docentes y directivos del año 2018.

La tesis ha sido estructurada de la siguiente manera: segmento I Introducción: segmento que incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y los objetivos. Segmento II Método: considera diseño de investigación, las variables, operacionalización de variables, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos. Segmento III Resultados. Segmento IV Discusión. Segmento V Conclusión. Segmento VI Recomendaciones. Segmento VII Referencias Bibliográficas, que fundamentan los contenidos consultados y abordados en el desarrollo de la tesis. Se adjuntan los Anexos.

Señores miembros del Jurado esperando cumplir con los requisitos de aprobación, quedo de ustedes.

Carlos

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada de Autoría	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Objetivos	36
1.7. Hipótesis	38
II. METODO	39
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables, operacionalización	40
2.3. Población y muestra	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	44
2.5. Métodos de análisis de datos	49
III. RESULTADOS	50
3.1. Presentación, análisis e interpretación de los resultados	50
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	69
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71

ANEXOS	74
ANEXO N° 01: Artículo científico	75
ANEXO N° 02: Matriz de consistencia	84
ANEXO N° 03: Base de datos	86
ANEXO N° 04: Instrumentos	89
ANEXO N° 05: Validación de Instrumentos	93
ANEXO N° 06: Documento de Autorización	117
ANEXO N° 07: Panel fotográfico	118
ANEXO N° 08: Registro de Expedientes	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo - 2018.....	42
Tabla 2. Muestra de trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo 2018.....	43
Tabla 3. Distribución de frecuencias: Satisfacción laboral	50
Tabla 4. Distribución de frecuencias: Calidad de servicio -Directivos y docentes	50
Tabla 5. Distribución de frecuencias: Condiciones físicas del ambiente de trabajo	51
Tabla 6. Distribución de frecuencias: Políticas administrativas	52
Tabla 7. Distribución de frecuencias: Desarrollo personal	53
Tabla 8. Distribución de frecuencias: Relaciones interpersonales	54
Tabla 9. Distribución de frecuencias: Remuneración	55
Tabla 10. Distribución de frecuencias: Relación con la autoridad	56
Tabla 11. Distribución de frecuencias: Elementos tangibles	57
Tabla 12. Distribución de frecuencias: Confiabilidad	58
Tabla 13. Distribución de frecuencias: Capacidad de respuesta	59
Tabla 14. Distribución de frecuencias: Seguridad	60
Tabla 15. Distribución de frecuencias: Empatía	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción laboral	50
Figura 2. Calidad de servicio -Directivos y docentes	51
Figura 3. Condiciones físicas del ambiente de trabajo	52
Figura 4. Políticas administrativas	53
Figura 5. Desarrollo personal	54
Figura 6. Relaciones interpersonales	55
Figura 7. Remuneración	56
Figura 8. Relación con la autoridad	57
Figura 9. Elementos tangibles	58
Figura 10. Confiabilidad	59
Figura 11. Capacidad de respuesta	60
Figura 12. Seguridad	61
Figura 13. Empatía	62

RESUMEN

La tesis denominada: “*Satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Coronel Portillo y percepción de la calidad del servicio de los usuarios docentes y directivos, Ucayali - 2018*” tuvo como finalidad determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Gestión Educativa Local de Coronel Portillo (UGEL CP) del año 2018 y la percepción que tienen los usuarios docentes y directivos de la calidad de servicio que brinda la UGEL CP en el año 2018. En la presente investigación, al ser de tipo descriptivo comparativo, no se plantearon hipótesis de trabajo, pues solamente se busca describir el estado de un hecho o fenómeno mas no establecer posibles relaciones entre variables. El trabajo de investigación es cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo comparativo; consta de dos tipos de unidades de análisis y, por tanto, población y muestra diferentes. Para la variable satisfacción laboral, la población son los trabajadores de la UGEL CP y la muestra es probabilística, conformada por 83 trabajadores. Para la variable percepción de la calidad de servicio, la población está conformada por docentes y directivos de instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular (EBR) que realicen alguna gestión o trámite, quedando como muestra, no probabilística, a 50 directivos y 90 docentes, haciendo un total de 140.

Se determinó que, la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL CP, evidencia que el 49,4% refiere sentirse muy satisfecho en su centro de trabajo, sumado a ello el 7,2% que manifiesta sentirse totalmente satisfecho, hace que, la mayoría de trabajadores (56.6%) de la UGEL CP del año 2018 exprese una satisfacción general con las condiciones laborales de la institución. Y que, la percepción de la calidad de servicio que tienen los usuarios docentes y directivos de la UGEL CP difiere, pues un 46.0% de directivos lo percibe como de regular calidad; contrario a la percepción de los docentes que en un 33.3% lo percibe como buena calidad. Sin embargo, al sumar los resultados de pésimo, malo y regular en una sola condición de percepción negativa de calidad de servicio, tenemos que una considerable mayoría de directivos (68.0%) tiene una mala percepción de la calidad de servicio y estarían insatisfechos. A la par con los docentes, se determinó que esta condición de insatisfacción sería percibida por el 64.5%.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral; Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The thesis denominated: "*Satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Coronel Portillo y percepción de la calidad del servicio de los usuarios docentes y directivos, Ucayali - 2018*" had as purpose to determine the labor satisfaction of the workers of the Unidad de Gestión Educativa Local of Coronel Portillo (UGEL CP) of 2018 and the perception that the teaching and management users have of the quality of service provided by the UGEL CP in 2018. In the present investigation, being a comparative descriptive type, work hypotheses were not proposed, since they only seek to describe the state of a fact or phenomenon but not to establish possible relationships between variables. The research work is quantitative, not experimental, of a comparative descriptive type; It consists of two types of analysis units and, therefore, population and sample different. For the variable of job satisfaction, the population is the workers of the UGEL CP and the sample is probabilistic, made up of 83 workers. For the variable perception of the quality of service, the population is made up of teachers and directors of public educational institutions of Regular Basic Education (EBR) that perform some management or procedure, leaving as a sample, not probabilistic, 50 managers and 90 teachers, making a total of 140.

It was determined that, the labor satisfaction of the workers of the UGEL CP, evidences that 49.4% reported feeling very satisfied in their work center, added to this the 7.2% who stated that they felt totally satisfied, the most of workers (56.6%) of the UGEL CP of 2018 express a general satisfaction with the working conditions of the institution. And that, the perception of the quality of service that have the educational users and directors of the UGEL CP differs, because a 46.0% of managers perceive it as of regular quality; contrary to the perception of teachers who perceive it as good quality in 33.3%. However, when adding the results of lousy, bad and regular in a single condition of negative perception of quality of service, we have that a considerable majority of managers (68.0%) have a poor perception of the quality of service and would be dissatisfied. Along with the teachers, it was determined that this condition of dissatisfaction would be perceived by 64.5%.

Keywords: Labor Satisfaction; Quality of service.