



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“La ética profesional del servidor público y el grado de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas - 2014”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Claudia Lorena Bartra Wong

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2016

Dedicatoria

A mi hija Por su paciencia en las ausencias, compartir alegrías y tristezas, darme la motivación y apoyo para cumplir este maravilloso sueño.

A mi esposo Por apoyarme incondicionalmente en todos mis proyectos.

A la Universidad César Vallejo Por ser la Institución que me brindó la oportunidad y conocimientos para poder lograr obtener esta Maestría.

Agradecimiento

A **Dios** por las innumerables e inmerecidas bendiciones que no deja de derramar sobre mí.

A **Carlos** por amarme y por ser la luz que alumbra mi destino.

A **Claudia Andrea** por llenar de dicha mi corazón con su llegada a nuestro hogar y comprender mis ausencias.

A la Universidad Cesar Vallejo; Por darme la oportunidad de obtener conocimientos, para forjar con éxito esta maestría.

A mi Asesor por su apoyo y generosidad, al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia fundamental para el éxito de esta investigación. Gracias por brindarme la confianza, amistad y preocupación para alcanzar esta meta, por sus valiosas sugerencias, acertados aportes y colaboración durante el desarrollo de este trabajo.

A mis compañeros de aula, por haber compartido momentos inolvidables.

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima Norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado “La Ética Profesional del Servidor Público y el Grado de Satisfacción de los Usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 04, del distrito de Comas -2014”

La investigación que presento tiene como propósito, establecer la relación que se da entre las dos variables en función que, en la actualidad las organizaciones de éxito consideran que la ética profesional del servidor público es uno de los elementos básicos y fundamentales en el servidor Público, por otro lado, el grado de satisfacción de los usuarios es otra variable que lleva a determinar el eficiente desempeño de los trabajadores, de ahí la importancia en el estudio.

El documento consta de cuatro capítulos, los mismos que se presentan en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación que en una u otra forma pretende contribuir con la ética profesional del servidor público en las instituciones.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación, beneficiarán no solo a la institución donde se llevó a cabo el estudio, sino a todas aquellas que deseen servirse de la experiencia, con la cual el trabajo habrá logrado con creces su cometido.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.2 Formulación del problema.	16
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3 Justificación	18
1.3.1 Justificación Temporal	18
1.3.2 Justificación Metodológica	18
1.3.3 Justificación Teórica	19
1.4 Limitaciones de la Investigación	19
1.4.1 Teórica	19
1.4.2 Espacial	19
1.4.3 Temporal	20
1.5 Antecedentes	20
1.5.1 A Nivel Internacional	20
1.5.2 A nivel Nacional	23
1.6 Objetivos	24
1.6.1 Objetivo General	24
1.6.2 Objetivos Específicos	25
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 La ética en el servidor público	27

2.1.1 Una Perspectiva Ética Profesional	27
2.1.2 Carácter Profesional	29
2.1.3 Ética en el ejercicio profesional	32
2.1.4 Marco institucional en el que se desempeñan los servidores públicos	33
2.1.5 Categorías políticas	33
2.1.6 Ética y Ética pública	36
2.1.7 La ética pública y su relación con el servidor público	38
2.1.8. Lineamientos y dimensiones éticos del servidor público	39
2.1.9 El valor de la transparencia	41
2.1.10 Calidad	42
2.1.11 Servicio	43
2.1.12 Diferencias entre Servicio y Producto	45
2.2 Usuario	46
2.2.1 Definición del Usuario	46
2.2.2 Satisfacción del Usuario	46
2.2.3 Beneficios de lograr la satisfacción del usuario	47
2.2.4 Dimensiones de la Satisfacción del usuario	48
2.3 Marco Conceptual	50
CAPITULO III MARCO METODOLOGICO	
3.1 Hipótesis de Investigación	53
3.1.1 Hipótesis General	53
3.1.2 Hipótesis Específica	53
3.2 Tipo de Estudio	54
3.3 Diseño de Investigación	54
3.4 Identificación de Variables	55
3.4.1 Definición conceptual de las variables	55
3.4.2 Definición operacional	56
3.5 Población Muestra y Muestreo	57
3.6 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos	58
3.7 Validación y Confiabilidad del Instrumento	59
3.8 Procedimiento de Recolección de Datos	59
3.9 Métodos de Análisis de Datos	59
3.9.1 Pruebas estadísticas	59

3.9.2 Análisis de correlación	59
3.9.3 Coeficiente de correlación	60
CAPITULO IV RESULTADOS	
4.1 Resultados descriptivos	62
4.1.1 Ética profesional del servidor público	62
4.1.2. Ética profesional por dimensiones.	63
4.1.3. Satisfacción del usuario.	64
4.1.4. Satisfacción del usuario por dimensiones.	66
4.2. Resultados correlacionales	67
4.2.1. Prueba de normalidad	67
4.2.2. Ética profesional y grado de satisfacción del usuario	68
4.2.3. Eficacia y satisfacción de los usuarios	69
4.2.4. Justicia y equidad – satisfacción del usuario	70
4.2.5. Transparencia y satisfacción del usuario	71
4.2.6. Neutralidad y satisfacción del usuario	72
4.2.7. Idoneidad y satisfacción de usuarios	73
V. DISCUSIÓN	
Discusión	76
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
Conclusiones	80
Sugerencias	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
Referencias Bibliográficas	83
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de consistencia	90
Anexo 2. Base de datos	91
Anexo 3. Certificado de Valides	100

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables Ética profesional y satisfacción del servidor público	57
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable ética profesional de los servidores públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas.	62
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable ética profesional de los servidores públicos por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas.	63
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable grado de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas.	65
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas.	66
Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables ética profesional y grado de satisfacción del usuario, de los servidores públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas.	68
Tabla 7. Prueba de correlación entre la variable ética profesional de los servidores públicos y el grado de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas.	69
Tabla 8. Prueba de correlación entre la eficacia de los servidores públicos y el grado de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas.	70
Tabla 9. Prueba de correlación entre justicia y equidad de los servidores públicos y el grado de satisfacción de los usuarios	

en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas.	71
Tabla 10. Prueba de correlación entre la variable transparencia de los servidores públicos y el grado de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas	72
Tabla 11. Prueba de correlación entre la variable neutralidad de los servidores públicos y el grado de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas	73
Tabla 12. Prueba de correlación entre la variable idoneidad de los servidores públicos y el grado de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas	74

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de ética profesional del servidor público en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas.	62
Figura 2. Niveles de ética profesional del servidor público por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas.	64
Figura 3. Niveles del grado de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas.	65
Figura 4. Niveles del grado de satisfacción del usuario por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas	67

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito fundamental estudiar la ética profesional del servidor público y el grado de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 del distrito de Comas 2014.

Ponemos como objetivo: Determinar la relación que existe entre la ética profesional del servidor público y el grado de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 04.

En el Primer Capítulo se describe el planteamiento del problema sustentado; el Segundo Capítulo comprende el marco teórico, El Tercer Capítulo contempla el marco metodológico, El Cuarto Capítulo presenta el análisis e interpretación de los resultados de la investigación en función de las hipótesis planteadas, finalmente las conclusiones y sugerencias como alternativa de solución al problema. Finalmente se mencionan las referencias bibliográficas consultadas durante el desarrollo del estudio y los anexos.

El estudio se desarrolló bajo el diseño descriptivo transversal correlacional, de tipo no experimental, con enfoque cuantitativo; en tanto no es posible la manipulación de la variable independiente. Para la recolección de información se elaboró y aplicó como instrumento una encuesta de 20 ítems dirigido a 70 trabajadores y 70 usuarios de la UGEL 04.

En general concluimos que existe relación entre la ética profesional del servidor Público y el grado de satisfacción del usuario entre el personal administrativo y los usuarios.

Palabras clave: Ética Profesional, Satisfacción, Usuario.

Abstract

This research's main purpose was to study the ethics of public servants and the degree of user satisfaction in the UGEL 04 from the district of Comas 2014

We aim too: Determine the relationship between professional ethics of public servants and the degree of user satisfaction in the Local Education Management Unit 04.

In the first chapter the problem sustained approach described. The second chapter contains the theoretical framework, the third chapter provides the methodological framework, the fourth chapter presents the analysis and interpretation of research results based on the assumptions made, finally the conclusions and suggestions as an alternative solution. Finally bibliographic references consulted during the development of the study and annexes mentioned.

The study was conducted under the cross-sectional descriptive correlational design, non-experimental, quantitative approach; while it is not possible manipulation of the independent variable. For data collection it was developed and applied as a survey instrument of 20 items aimed at 70 workers and 70 users UGELs 04.

Overall we conclude that there is a relationship between professional ethics of public servants and the degree of user satisfaction among administrative staff and users.

Keywords: Ethics, Satisfaction, User.