



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Estrategia de gestión por procesos para la satisfacción laboral en  
una institución educativa pública de Mórrope**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Alarcon Diaz, Noelia ([orcid.org/0000-0001-6717-1144](https://orcid.org/0000-0001-6717-1144))

**ASESORES:**

Dr. Oyola Cortez, Hugo Milton ([orcid.org/0000-0002-1028-3150](https://orcid.org/0000-0002-1028-3150))

Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia ([orcid.org/0000-0001-6260-9960](https://orcid.org/0000-0001-6260-9960))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mis queridos hijos, Noelia Nicole y César Eduardo, así como a mis padres, Juan y Delicia, y a mis hermanos, quienes han brindado un apoyo inquebrantable en la consecución de mis metas.

**Noelia.**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios por todas las bendiciones que he recibido; y a mi maravillosa familia por ser el pilar fundamental que me ha brindado el apoyo necesario para superar los desafíos y lograr mis objetivos.

**La autora.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización .....	19
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos:.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos: .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
VIII. PROPUESTA .....	40
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS.....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Grupo de estudio, según sexo</i> .....	23
Tabla 2 <i>Distribución de indicadores según la dimensión salario emocional</i> .....	24
Tabla 3 <i>Distribución de indicadores según la dimensión retribución económica</i> .....	25
Tabla 4 <i>Distribución de indicadores según la dimensión monotonía laboral</i> .....	26
Tabla 5 <i>Distribución de indicadores según la dimensión relaciones interpersonales</i>	27
Tabla 6 <i>Resultado comparativo de dimensiones de la variable satisfacción laboral</i> .	28
Tabla 7 <i>Resultado de la variable satisfacción laboral</i> .....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Diseño de investigación</i> .....	19
Figura 2 <i>Estructura de la propuesta: Fortalecimiento de la satisfacción laboral en una institución educativa pública de Mórrope</i> .....	41

## RESUMEN

En una institución educativa pública de Mórrope se ha observado que los trabajadores muestran insatisfacción al realizar sus funciones afectando el desenvolvimiento personal y profesional, las interrelaciones y la eficacia de la entidad en su conjunto; ante ello, se tuvo que proponer una estrategia de gestión por procesos para el fortalecimiento de la satisfacción laboral en la entidad educativa pública. La investigación fue básica con un diseño no experimental descriptivo. Para recopilar la información se empleó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento, validado a juicio de expertos con un nivel confiabilidad de 0,815 determinado mediante Alfa de Cronbach, aplicado a 70 colaboradores. Los resultados revelaron que, en apreciación de los participantes, la satisfacción laboral se encuentra en el nivel medio. Se concluyó que es imperativo el desarrollo de una estrategia de gestión por procesos en aras de que la entidad educativa en la que se ha realizado el presente estudio fortalezca la satisfacción laboral que repercuta en beneficio de la población.

**Palabras clave:** Estrategia, gestión por procesos, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

In a public educational institution in Mórrope, it has been observed that workers show dissatisfaction when performing their duties, affecting the personal and professional development, interrelationships and effectiveness of the entity as a whole; In view of this, a process management strategy had to be proposed to strengthen job satisfaction in the public educational entity. The research was basic with a descriptive non-experimental design. To collect the information, a survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument, validated in the opinion of experts with a reliability level of 0.815 determined by Cronbach's alpha, applied to 70 collaborators. The results revealed that, in the opinion of the participants, job satisfaction is at the average level. It was concluded that it is imperative to develop a process management strategy in order for the educational entity in which this study has been carried out to strengthen job satisfaction that has an impact on the benefit of the population.

**Keywords:** Strategy, process management, job satisfaction.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, OYOLA CORTEZ HUGO MILTON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategia de gestión por procesos para la satisfacción laboral en una institución educativa pública de Mórrope", cuyo autor es ALARCON DIAZ NOELIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OYOLA CORTEZ HUGO MILTON <b>DNI:</b> 16408554 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1028-3150	Firmado electrónicamente por: HOYOLA el 06-01- 2024 10:41:35

Código documento Trilce: TRI - 0710270