



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El servicio de abastecimiento y la satisfacción laboral
del personal de la dirección general de endeudamiento y
tesoro público del MEF- 2015.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br: Juan Guillermo Torres Vivanco

ASESOR:

Dra. Isabel Menacho Vargas

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

PERÚ - 2015

Página del Jurado

Dra. Tamara Pando Ezcurra

Presidente:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Secretario:

Dra. Isabel Menacho Vargas

Vocal:

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Autor

Agradecimiento

A la profesora la Dra. Isabel Menacho Vargas por su apoyo constante en la presente tesis. A los Directivos y trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del MEF, por su colaboración en la realización de esta tesis.

A mi esposa e hijos que en todo momento me brindaron su apoyo.

Autor

Declaración jurada

Yo Juan Guillermo Torres Vivanco, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06185519 con la tesis titulada “El servicio de abastecimiento y la satisfacción laboral del personal de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del MEF – 2015”, 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 lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; 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 copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta, de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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 nuestra acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Julio del 2015

.....

Br: Juan Guillermo Torres Vivanco

DNI: 06185519

Presentación

Señores miembros del jurado:

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, el autor presenta el trabajo de investigación “El servicio de abastecimiento y la satisfacción laboral del personal de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del MEF – 2015”, realizado en el año académico 2015, con motivos de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La investigación está dividida en siete capítulos, en el Capítulo I se presenta la introducción, la cual contiene los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación y se formulan los problemas, hipótesis y objetivos de la investigación, en el capítulo II. Marco metodológico se presenta la variable de estudio, la operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y se detalla la población y muestra de estudio, en el capítulo III se presentan los resultados descriptivos, en el capítulo IV se desarrolla la discusión, en el capítulo V se plantea las conclusiones, en el capítulo VI se presentan las recomendaciones y finalmente en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y los anexos.

Autor

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	14
Justificación	44
Problema	46
Hipótesis	48
Objetivos	49
II. Marco Metodológico	51
2.1. Variables	52
2.2. Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología	55
2.4. Tipos de estudio	55
2.5. Diseño	55
2.6. Población, muestra y muestreo	56
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.8. Métodos de análisis de datos	58
2.9. Aspectos éticos	59
III. Resultados	60

IV. Discusión	73
V. Conclusiones	77
VI. Recomendaciones	79
VII. Referencias Bibliográficas.	81
Anexos	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización del variable servicio de abastecimiento	53
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción laboral	54
Tabla 3: Validación del instrumento	58
Tabla 4: Distribución de datos nivel del servicio de abastecimiento	61
Tabla 5: Distribución de datos dimensión necesidades	62
Tabla 6: Distribución de datos de la dimensión compra o adquisición	63
Tabla 7: Distribución de datos de la dimensión despacho o distribución	64
Tabla 8: Distribución de datos según el nivel de la satisfacción laboral	65
Tabla 9: Distribución de datos dimensión productividad y calidad de trabajo	66
Tabla 10: Distribución de abastecimiento de recursos y materiales	67
Tabla 11: Distribución de la dimensión atención al usuario	68
Tabla 12: Pruebas de normalidades abastecimiento y satisfacción laboral	69
Tabla 13: Spearman servicio de abastecimiento y la satisfacción laboral	70
Tabla 14: Spearman cálculo de necesidades y la satisfacción Laboral.	71
Tabla 15: Spearman compra y obtención y la satisfacción Laboral.	72

Índice de figuras

	Pág.
Figura1: Distribución de datos según el nivel del servicio de abastecimiento	61
Figura 2: Distribución de datos de la dimensión necesidades	62
Figura 3: Distribución de datos de la dimensión compra y obtención	63
Figura 4: Distribución de datos de la dimensión despacho o distribución	64
Figura 5: Distribución de datos según el nivel de la satisfacción laboral	65
Figura 6: Distribución datos dimensión productividad y calidad de trabajo	66
Figura 7: Distribución dimensión abastecimiento de recursos y materiales	67
Figura 8: Distribución de datos dimensión atención al usuario	68

Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación, ha sido necesario plantearse un objetivo general, determinar la relación que existe entre el servicio de abastecimiento y la satisfacción laboral del personal de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas correspondientes al 2015. Así mismo se plantearon tres objetivos específicos que contribuyeron a alcanzar el objetivo general. Además se han analizado de acuerdo a cada variable sus diferentes dimensiones e indicadores.

La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido de tipo descriptiva, puesto que permitió observar la realidad problemática acerca del servicio de abastecimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del MEF. La población para este estudio estuvo conformada por 100 trabajadores con un muestreo no probabilístico, aleatorio simple.

A través del uso del instrumento validado por expertos, se aplicó dicho instrumento a una muestra de 30 trabajadores y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable del 0.857 de la variable servicio de abastecimiento y 0.889 de satisfacción laboral. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y graficas en barras obteniéndose en la tabla 3 y figura 1 que el 25.00 % de los trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del MEF, perciben un nivel bueno con respecto servicio de abastecimiento, el 42,00 % un nivel regular y un 33,00% un nivel malo. Y según la correlación de Spearman en la tabla 12 el servicio de abastecimiento se relaciona significativamente fuerte con la satisfacción laboral del personal de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, según la correlación al 0.67, con un grado de significancia $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, Rechazando la H_0 .

Palabras Claves: abastecimiento, satisfacción laboral, necesidades, compra, distribución

Abstract

For the development of this investigation, it has been necessary to consider a general objective, determine the relationship between service supply and job satisfaction of the staff of the Directorate General of Debt and Treasury Ministry of Economy and Finance for the 2015. Likewise three specific objectives contributing to the general objective raised. In addition we have analyzed each variable according to its different dimensions and indicators.

The methodology used to conduct this research has been descriptive, since the problem allowed us to observe reality on the service supply and job satisfaction of employees of the General Directorate of Indebtedness and Public Treasury of the MEF. The population for this study consisted of 100 workers with a non-probability sampling, simple random.

Through the use of the instrument validated by experts, the instrument was applied to a sample of 30 workers and resulted in an acceptable reliability of 0.857 variable supply service and 0.889 of job satisfaction. Results through frequency tables and charts in bars obtained in Table 3 and Figure 1 described the 25.00% of the workers of the Directorate General of Debt and Treasury of the MEF, receive a good level regarding supply service The regular level 42.00% and 33.00% a poor level. And according to the Spearman correlation in Table 12 supply service is significantly related to job satisfaction strong staff of the Directorate General of Debt and Treasury Ministry of Economy and Finance, according to the correlation to 0.67, with a degree of significance $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, rejecting the H_0 .

Keywords: supply, job satisfaction, needs, procurement, distribution