



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral de los directivos en el contexto del  
modelo de gestión jornada escolar completa en la UGEL  
01 – Lima, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Nino Sato, Quispe Mamani

**ASESOR:**

Dra. Karen Alfaro Mendives

**SECCIÓN**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento human

**PERÚ - 2016**

Jurado

.....  
Dr. Luis Garay Peña  
Presidente

.....  
Dra. Gladys Elisa Sánchez Huapaya  
Secretaria

.....  
Mgtr. Daniel Reynoso Tantaleán.  
Vocal

### Dedicatoria

A mi hija Carmen Luz, para motivarla a que la autonomía personal y la libertad, se logra con una educación de calidad.

### **Agradecimiento**

Doy infinitas gracias...

A Dios, por el camino recorrido....

A mi mamá Carmela, por ser mi fuerza y  
templanza...

A la Dra. Karen Alfaro Mendives, mi asesora y  
fuente de conocimiento...

A la vida, por lo aprendido y aprehendido

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Nino Sato Quispe Mamani, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10685743 con la tesis titulada “Satisfacción laboral de los directivos en el contexto del modelo de gestión jornada escolar completa en la UGEL 01 – Lima, 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 tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiado; 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), 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 mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 19 de diciembre 2015.

Nino Sato Quispe Mamani

DNI: 10685743

## **Presentación**

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister con mención en Gestión Pública en la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada “Satisfacción laboral de los directivos en el contexto del modelo de gestión jornada escolar completa en la UGEL 01 – Lima, 2015.”

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I: Introducción. Se presenta Los antecedentes nacionales, antecedentes internacionales y fundamentación científica, técnica o humanista, la justificación, el planteamiento del problema, hipótesis, objetivos general y específico respectivamente

Capítulo II: Marco metodológico. Se plantea el marco metodológico, la variable y su operacionalización de las variables, la metodología, tipo de estudio, nivel y diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos.

Capítulo III: Resultados. En el tercer capítulo se presenta el análisis e interpretación de resultados, mediante tablas y figuras, y finalmente la discusión de resultados.

Capítulo IV : Discusión.

Capítulo V : Conclusiones.

Capítulo VI : Recomendaciones.

Capítulo VII : Referencias bibliográficas.

Capítulo VIII : Apéndices.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste con los requisitos establecidos por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

## Índice de contenido

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	<b>xi</b>
<b>Abstract</b>	<b>xiii</b>
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	16
1.1.1. Antecedentes internacionales	16
1.1.2. Antecedentes nacionales	17
1.2. Fundamentación científica	20
1.2.1. Bases teóricas del modelo de gestión “Jornada escolar Completa”	20
1.2.2. Variable satisfacción laboral	23
1.2.3. Dimensiones	25
1.2.4. Indicadores	26
1.3. Justificación	36
1.4. Problema de investigación	37
1.4.1. Problema general	38
1.4.2. Problema específicos	38
1.5. Objetivos	39
1.5.1. Objetivo general	39
1.5.2. Objetivos específicos	39
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de variables	41
2.3. Metodología	43
2.4. Tipo de estudio	43
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	44

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	46
2.8. Métodos de análisis de datos.	48
2.9. Aspectos éticos.	49
<b>III. Resultados</b>	<b>51</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>74</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>81</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>84</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	<b>87</b>
<b>Apéndices</b>	
A. Matriz de consistencia	93
B. Instrumento	95
C. Carta de presentación	97
D. Carta de presentación	98
E. Carta de presentación	99
F. Definición de conceptos	100
G. Certificado de validez	102
H. Certificado de validez	104
I. Certificado de validez	106
J. Diplomas de jueces expertos	108
K. Bases de datos	112
L. Relación de Instituciones Educativas UGEL 01 - JEC	115



## Índice de tablas

Tabla 1	Diferencias del trabajo en equipo y grupo	35
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable	42
Tabla 3	Distribución de la muestra por cargos	45
Tabla 4	Validación del instrumento	47
Tabla 5	Resultado de la confiabilidad del instrumento	48
Tabla 6	Niveles de satisfacción de los directivos coordinadores JEC	51
Tabla 7	Niveles de la satisfacción laboral por dimensión intrínseca y extrínseca	52
Tabla 8	Niveles de satisfacción laboral por dimensión intrínseca.	53
Tabla 9	Niveles de satisfacción laboral por dimensión extrínseca.	54
Tabla 10	% de los niveles de satisfacción laboral por indicadores.	55
Tabla 11	Niveles de satisfacción laboral por indicador valores y cultura.	56
Tabla 12	Niveles de satisfacción laboral por indicador motivación.	57
Tabla 13	Niveles de satisfacción laboral por indicador liderazgo.	58
Tabla 14	Niveles de satisfacción laboral por indicador herramientas y recursos.	59
Tabla 15	Niveles de satisfacción laboral por indicador servicio al cliente.	60
Tabla 16	Niveles de satisfacción laboral por indicador comunicación y transparencia.	61
Tabla 17	Niveles de satisfacción laboral por indicador trabajo en equipo.	62
Tabla 18	% Niveles de satisfacción laboral por indicadores de los Coordinadores pedagógicos.	63
Tabla 19	Niveles de satisfacción laboral de los coordinadores pedagógicos por dimensión	64
Tabla 20	Niveles de satisfacción laboral de los coordinadores pedagógicos.	65
Tabla 21	% Niveles de satisfacción laboral por indicadores de los coordinadores de tutoría.	66
Tabla 22	Niveles de satisfacción laboral de los coordinadores pedagógicos de tutoría por dimensión	67
Tabla 23	Niveles de satisfacción laboral de los coordinadores de tutoría.	68
Tabla 24	% Niveles de satisfacción laboral por indicadores de los Coordinadores CIST.	69
Tabla 25	Niveles de satisfacción laboral de los coordinadores CIST por dimensión	70
Tabla 26	Niveles de satisfacción laboral de los coordinadores CIST.	71
Tabla 27	Comparación de los niveles de satisfacción laboral por directivos JEC	72

## Índice de figuras

Figura 1	Distribución de personal JEC por cargo	46
Figura 2	Niveles de satisfacción laboral de los directivos JEC	51
Figura 3	Comparación de los niveles de satisfacción laboral por dimensión.	52
Figura 4	Niveles de satisfacción laboral por dimensión intrínseca	53
Figura 5	Niveles de satisfacción laboral por dimensión extrínseca	54
Figura 6	Niveles de satisfacción laboral por indicadores de la variable	55
Figura 7	Niveles de satisfacción laboral por indicador valores y cultura	56
Figura 8	Niveles de satisfacción laboral por motivación	57
Figura 9	Niveles de satisfacción laboral por capacidad de liderazgo	58
Figura 10	Niveles de satisfacción laboral por herramientas y recursos	59
Figura 11	Niveles de satisfacción laboral por servicio al cliente	60
Figura 12	Niveles de satisfacción laboral por comunicación y transparencia.	61
Figura 13	Niveles de satisfacción laboral por trabajo en equipo	62
Figura 14	Niveles de satisfacción laboral por indicador de los coordinadores pedagógicos	63
Figura 15	Comparación de los niveles de satisfacción laboral por dimensión de los coordinadores pedagógicos.	64
Figura 16	Niveles de satisfacción laboral de los coordinadores pedagógicos.	65
Figura 17	Niveles de satisfacción laboral por indicador de los coordinadores de tutoría	66
Figura 18	Comparación de los niveles de satisfacción laboral por dimensión de los coordinadores de tutoría	67
Figura 19	Niveles de satisfacción laboral de los coordinadores de tutoría.	68
Figura 20	Niveles de satisfacción laboral por indicador de los coordinadores de innovación y soporte tecnológico.	69
Figura 21	Comparación de los niveles de satisfacción laboral por dimensión de los coordinadores CIST	70
Figura 22	Niveles de satisfacción laboral de los coordinadores CIST	71
Figura 23	Comparación de los niveles de satisfacción laboral por directivo	72

## Resumen

La tesis “Satisfacción laboral de los directivos en el contexto del modelo de gestión Jornada Escolar Completa en la UGEL 01 – Lima, 2015” tuvo como problema general ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral de los directivos coordinadores en el contexto del modelo de gestión Jornada Escolar Completa en la UGEL 01- Lima, 2015?

Según Herzberg, (citado por Atalaya, 1999), define en su teoría de los “dos factores”, la insatisfacción laboral o la satisfacción laboral del trabajador en relación al trabajo que desempeña, es el resultado de sus actitudes basadas en las experiencias positivas o negativas de su desempeño laboral que realiza, en consecuencia, sostiene la presencia de dos factores intrínsecos y factores extrínsecos, respectivamente.

Además, consideramos el concepto de Locke, (citado en Uscanga y García, 2008, p. 63), afirma que la satisfacción laboral es un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. La actitud está relacionada a sus propias experiencias laborales, creencias y sus propios valores; donde el valor es una preferencia, importancia de primer orden de una persona sobre un objeto o actividad.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo de investigación científica básica, nivel de investigación descriptivo simple bajo un diseño de investigación no experimental transeccionales o transversales descriptiva. La población de estudio estuvo comprendida por 72 directivos coordinadores JEC que participaron regularmente del proceso del Diplomado en Gestión de los colegios de EBR de la jurisdicción de la UGEL 01, que se desarrolló con el nuevo modelo de Jornada Escolar Completa, ejecutada por la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” de Chosica en convenio con el Ministerio de Educación.

El tipo de muestreo fue censal con 72 directivos coordinadores de 20 instituciones educativas con JEC de la UGEL 01, participantes del Diplomado de Gestión Escolar con modelo “Jornada Escolar Completa”.

El cuestionario, es el instrumento que se usó para la recopilación de datos y la técnica utilizada es la encuesta. Se contó con el apoyo de tres profesionales, para la validez de contenido y su confiabilidad estadística se realizó mediante la prueba de consistencia interna Alpha de Crombach ( $\alpha$ ), cuyo valor fue 0.965 que representa una confiabilidad “muy alta”.

Los resultados evidencian, que los niveles de satisfacción laboral (NSL) del personal de directivos coordinadores Jornada Escolar Completa, se ubican en un 72% en el NSL “medianamente satisfecho” en relación a un 1% en el NSL “insatisfecho”.

Además los niveles de satisfacción laboral (NSL) entre las dimensiones intrínsecos y extrínsecos se ubican en similar proporción en el NSL “medianamente satisfecho” (65%) y (67%) en relación al (2%), (1 %) en el NSL “Insatisfecho” para ambas dimensiones, respectivamente.

Con relación a los niveles de satisfacción laboral entre directivos coordinadores, se percibe que en el NSL “Satisfecho”, se percibe que: los coordinadores CIST se ubican con 23%, Coordinadores de tutoría con 38% y Coordinadores pedagógicos con 24% en relación a un 0% los CIST, 0% los Coordinadores de tutoría y 2% los coordinadores pedagógicos en el NSL “Insatisfecho”, respectivamente.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral –Jornada Escolar Completa–MINEDU JEC – Coordinadores JEC.

## Abstract

The thesis "Job satisfaction of managers in the context of the management model full school day in the UGELs 01 - Lima, 2015" was a general problem What are the levels of job satisfaction coordinators managers in the context of the management model Full School day in Lima 01- UGELs, 2015?

According to Herzberg, (quoted by Atalaya, 1999) defined his theory of "two factors" job dissatisfaction and job satisfaction of workers in relation to work performed, is the result of their attitudes based on positive or negative experiences their job performance performing therefore supports the presence of two intrinsic and extrinsic factors, respectively factors.

In addition, we consider the concept of Locke, (. Uscanga quoted in T. and Garcia, 2008, p 63) argues that job satisfaction as an emotional state; "Pleasant or positive emotional state resulting from the subjective perception of the work experiences of the person." The attitude is related to their own work experiences, beliefs and their own values; where value is a preference primary importance a person on an object, activity.

The research was quantitative approach, type of basic scientific research, simple descriptive level research under design or descriptive cross transectional non-experimental research. The study population was comprised of 72 coordinators managers JEC who regularly participated in the process of the Diploma in Management of educational institutions UGELs 0, which are carried under the new model full school day, executed by the National University of Education "Enrique Guzman y Valle "of Chosica in agreement with the Ministry of Education.

The sampling was census coordinators managers 72 20 educational institutions JEC UGEL 01 participants Management School Diploma with model "Full School Day".

The questionnaire is the instrument that was used for data collection and the technique used is the survey. The technique used for content validity, expert judgment, for which it had the support of three professionals and their statistical reliability by internal consistency test Alpha Cronbach ( $\alpha$ ), whose value was 0.965 representing reliability "very high".

The results show that the levels of job satisfaction (NSL) management staff coordinators full school day, are located 72% in the NSL "fairly satisfied" compared to 1% in the NSL "dissatisfied".

Moreover, the levels of job satisfaction (NSL) between the intrinsic and extrinsic dimensions are located in similar proportion in the NSL "fairly satisfied" (65%) (67%) relative to (2%) (1%) in the NSL "Dissatisfied" for both dimensions, respectively.

With regard to the levels of job satisfaction among coordinators executives perceived that the NSL "Satisfied" is perceived: the CIST coordinators are located with 23%, Coordinators tutoring with 38% and pedagogical coordinators with 24% in relation to the CIST 0%, 0% coordinators tutoring and teaching coordinators 2% in the NSL "Dissatisfied" respectively.

Keywords: Job satisfaction -Day School Full-MINEDU JEC - Coordinators JEC