



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**MOTIVACIÓN PARA EL SERVICIO PÚBLICO Y
SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO PÚBLICO DE
LOS DIRECTORES DE CENTROS EDUCATIVOS
ESTATALES DE UGEL LAMBAYEQUE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Bach. Jiménez Calderón César Eduardo

Asesor:

Mg. Failoc Piscoya Dante Roberto

**Línea de Investigación:
Sistemas administrativos**

Pimentel – Perú

2019

Motivación para el servicio público y satisfacción con el trabajo público de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque, Perú

Aprobación del Informe Final:

Mg. Failoc Piscoya Dante Roberto
Asesor

Dr. Mego Núñez Onésimo
Presidente de Jurado de Tesis

Mg. Reyes Reyes Carla
Secretario de jurado de Tesis

Mg. Hernández Terán Saúl
Vocal de jurado de Tesis

Dedicatoria

A mi esposa Liliana Mairena y nuestro querido hijo Mauricio Eduardo, quienes me impulsan a seguir en el camino de la superación personal y el logro de mis objetivos profesionales.

César Eduardo Jiménez Calderón

Agradecimiento

A los docentes, y personal administrativo de la Universidad Señor de Sipán, que hicieron posible la realización y culminación de la presente investigación, para optar el título de Licenciados en Administración Pública.

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	¡Error!
Marcador no definido.	
Resumen	v
Abstract	¡Error!
Marcador no definido.i	

I: INTRODUCCIÓN

1.1.Realidad problemática	8
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	8
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	26
1.6.Hipótesis	26
1.7.Objetivos	27
1.7.1.Objetivo General	27
1.7.2. Objetivosespecíficos	27

II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1.Tipo y diseño de la Investigación.....	28
2.2.Población y Muestra	29
2.3.Variables, Operacionalización	30
2.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	36
2.5. Procedimiento para la Recolección de datos	36
2.6. Criterios Eticos	37
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	37

III: Resultados

3.1. Tablas y gráficos	41
3.2. Discusión de los resultados	51

IV: Conclusiones y Recomendaciones

4.1.Conclusiones	62
4.2.Recomendaciones	62
Referencias Bibliografías	64
Anexos	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1.1. : Operacionalización de la variable gestión del talento humano	32
Tabla 4-1: Valores del coeficiente de correlación de Spearman	37
Tabla 4-2 : Análisis de fiabilidad de la gestión del Talento Humano	37
Tabla 4-3 : Análisis de fiabilidad de competencias laborales	38
Tabla 4-4: Resultados del cuestionario de la dimensión de planificación	38
Tabla 4-5: Resultados del cuestionario de la dimensión de capacitación	39
Tabla 4-6 : Resultados del cuestionario de la dimensión de desarrollo profesional	41
Tabla 4-7 : Resultados del cuestionario de la dimensión de identificación	43
Tabla 4-8 : Resultados del cuestionario de normalización	44
Tabla 4-9 : Resultados del cuestionario de formación	45
Tabla 4-10 : Resultados del cuestionario de certificación	47
Tabla 4-11 : análisis general del cuestionario de GTH	48
Tabla 4-12 : Análisis del cuestionario de CL	51
Tabla 4-18 : Correlación de Spearman para variable GTH vs CL	54
Tabla 4-19 : Correlación de Spearman para variable GTH vs Dimensión de identificación de CL	55
Tabla 4-20 : Correlación de Spearman para variable GTH vs Dimensión de normalización de CL	56
Tabla 4-21 : Correlación de Spearman para variable GTH vs Dimensión de Formación de CL	57
Tabla 4-22 : Correlación de Spearman para variable GTH vs Dimensión de Certificación de CL	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4-1: Grafico del cuestionario de la dimensión de planificación	39
Figura 4-2 : Grafico del cuestionario de la dimensión de capacitación	41
Figura 4-3 : Grafico del cuestionario de la dimensión de desarrollo profesional	42
Figura 4-4: Grafico del cuestionario de la dimensión de identificación	44
Figura 4-5: Grafico del cuestionario de la dimensión de normalización	45
Figura 4-6 : Grafico del cuestionario de la dimensión de formación	46
Figura 4-7 : Grafico del cuestionario de la dimensión de certificación	48
Figura 4-8 : Grafico del análisis del cuestionario de GTH	50
Figura 4-9: Grafico del análisis del cuestionario de CL	53

RESUMEN

El objetivo de investigación ha consistido en determinar la relación entre la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque. La investigación fue descriptiva, ex post facto. La hipótesis quedó demostrada al comprobar que si existe relación entre motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo en la muestra de 164 directores de estas instituciones educativas en base a los valores de interés público ($P>0.05$, N).

Palabras clave: servicio público, institución educativa, satisfacción trabajo público, motivación para el servicio público

ABSTRACT

The research objective has been to determine the relationship between the motivation for the public service and the satisfaction with the work of the directors of state educational centers of UGEL Lambayeque. The research was descriptive, ex post facto. The hypothesis was demonstrated because it was verified that there was a relationship between motivation for public service and satisfaction with work in the sample of 164 directors of these educational institutions based on public interest values ($P > 0.05$, N).

Key words: Public service, educational institution, public work satisfaction, motivation for public service

INTRODUCCIÓN

La investigación consistió en determinar la relación entre la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque. Se buscó proponer múltiples actividades que deben cumplir los directores como consecuencia de establecer las relaciones de motivación y satisfacción en el servicio público.

El principal problema estuvo centrado en la necesidad de estrategias de motivación para el servicio público de los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa de Lambayeque (UGEL) que estén asociados a su propia satisfacción con el servicio público.

En este contexto, el problema científico considerado en la presente investigación fue ¿qué estrategias de motivación para el servicio público de los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa de Lambayeque (UGEL) están asociados a su propia satisfacción con el servicio público?

El objetivo de investigación ha consistido en Determinar la relación entre la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque.

La hipótesis se formuló de la siguiente manera: existe relación entre la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque.

El instrumento para la recolección de datos utilizado fue elaborado mediante la escala tipo Likert, a través de una encuesta dirigida a los directores de las IE de Lambayeque; los datos obtenidos fueron procesados para su respectivo análisis estadístico e interpretación mediante el sistema operativo Microsoft Office Excel y SPSS. El aporte teórico fundamental del estudio ha estado vinculado a la Ley 30057 de Servicio Social y la Teoría del servicio o dedicación de las anclas de la motivación de Edgard Schein.

El Capítulo I presenta el problema de investigación y comprende la situación problemática en el contexto internacional, latinoamericano, nacional y local, hasta concretar en la formulación del problema, delimitación y limitación de la investigación; así como, la justificación en su dimensión epistemológica, metodológica y ontológica que han sido aspectos relevantes para la elaboración de los objetivos de estudio. Además, el capítulo también muestra los antecedentes de estudios correspondientes al tema investigado, el estado del arte, las bases teóricas científicas y por último, se presenta la definición de la terminología.

El Capítulo II precisa el material y método de la investigación científica donde se considera la hipótesis de investigación, las variables mediante la definición conceptual y operacional; la metodología mediante el tipo de estudio y el diseño de la investigación. También se señala la población y muestra a emplear, los métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y por último el método de análisis de datos obtenidos en la presente investigación.

El capítulo III presenta los análisis de los resultados en tablas y figuras, igualmente se reporta los resultados y alcance de la prueba piloto, los resultados del test con su análisis respectivo y los promedios de las variables. También se señala la contratación de hipótesis, la prueba de normalidad y la discusión de los resultados.

El capítulo IV presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación como medio de contribución al cuerpo de las ciencias empresariales, administración pública.

CAPÍTULO I

1.1. Realidad problemática

Contexto Internacional

De acuerdo con Perez-Ruiz (2014), las escuelas deben funcionar descentralizadamente en un contexto de una nueva gerencia educativa en América Latina. Por ello, la principal acción administrativa de las escuelas consiste en ordenar el sistema burocrático en base a la racionalidad y respeto a la conducta de los actores sociales en el proceso educativo.

Es, tal vez, común pensar en la satisfacción de la mayoría de los directores y docentes de los centros educativos públicos; sin embargo, esta situación ha sido cuestionada en relación con la motivación para el servicio público en los países de latinoamérica. El sistema político y económico de la región presenta algunas fallas cuando la equidad social en la distribución de bienes y servicios es deficiente, o la aplicación de normas sigue siendo desigual debido a los actos de favoritismo o compadrazgo existentes y finalmente de una cultura del consumo tendiente al individualismo.

Otro aspecto del análisis es el retraso en la gestión que enfrentan ciertos centros educativos debido a la distancia de la ubicación de la institución educativa respecto de las unidades de gestión educativa de modo que el director optimice la función. Además, existe, en la gestión institucional, una profunda crisis de valoraciones éticas y morales, propiciando un estado de corrupción y violencia casi generalizada.

Contexto Nacional

Un estudio sobre la problemática de las Unidades de Gestión Educativa (UGE) en el Perú está detallado por Valdivia y Díaz (s.f.) (<http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/analisis3.pdf>). Los autores precisan que existen brechas importantes entre el aspecto normativo y la realidad en el funcionamiento de las UGE; por un lado, las reglas

de convivencia establecidas por los propios actores funcionarios de estas instituciones y por otro lado, las funciones establecidas en el ejercicio de la función en el ámbito de su competencia pedagógico, curricular, gestión educativa y económico-financiero.

Valdivia y Díaz, en su análisis sobre la vigencia de las UGE a nivel del Perú, argumentan que algunos factores que contribuyen con el cambio de actitudes de las personas vinculadas a las direcciones educativas son: la moral colectiva, el compromiso social con el cambio, la construcción de competencias en base a las capacidades y liderazgo que los funcionarios deben ejercer en sus cargos. Además, ellos recomiendan incrementar el manejo de las diferencias y conflictos entre personas que favorezcan la cultura de valores en base al respeto y consideraciones personales.

El contexto de la mejora continua, la incorporación de una cultura de mejora sostenida en una organización proporciona el soporte necesario para ofrecer eficiencia y eficacia en los servicios a los clientes. Este servicio es aún más significativo porque se trata de operaciones educativas y a largo plazo de ejecución, en consecuencia, ayudar a introducir e implementar un marco de mejora continua en el sistema directivo educacional de la UGEL en el país resulta favorable para los actores de este servicio clave en la sociedad. Los directivos llegan a identificar las deficiencias en el proceso de satisfacción de sus clientes educativos y en consecuencia pueden organizar sus planes de mejora del servicio que vienen ofertando.

Uno de los aspectos que limita el desenvolvimiento de las organizaciones públicas es su alejamiento de los modelos financiados o subvencionados por terceros. Las entidades y sus directivos tendrían que rendir cuenta a terceros y si no realizan adecuadamente su labor, generan deficiencias en la satisfacción de los clientes y los resultados en el rendimiento son bajos, entonces el sistema de financiamiento observará la labor de los directivos. Ahora, un cuestionamiento en este punto es si los directivos seguirán motivados para continuar con el servicio educativo. Un supuesto es que sí, debido, por un lado, al reto que significa el sistema educativo sumado a la vocación de maestro y, por otro lado, la necesidad de generar cambios internos en la cultura en la construcción de una sociedad más justa y adaptarse con pertinencia a dichos cambios.

Un marco de mejora continua ayuda a los directivos de las organizaciones públicas a trabajar

hacia el cambio de una manera productiva y eficaz, adecuadamente motivados y orientados, en efecto, a servicios mejorados. Un aliciente importante en este proceso es la respuesta como satisfacción con el servicio público percibido por los beneficiarios de estas operaciones en el contexto educativo. En consecuencia, el marco de referencia va más allá de la simple medición del "impacto" por el servicio público percibido, la realimentación positiva y el reconocimiento público que merece toda buena labor de los servidores públicos, en otras palabras, el servicio percibido. Este reconocimiento debe ser compartido por todos los agentes que participaron en la operación educativa a fin de ser merecedores de los incentivos y apoyo organizacional.

El ciclo de mejora continua en base a la relación positiva entre la motivación para el servicio público que es asumido en este estudio actúa como un marco para la constante evolución de las organizaciones educativas de Lambayeque, representados por los agentes educativos, con el objetivo constante de ofrecer servicios excepcionales que generen satisfacción con el servicio público.

Las ventajas potenciales de los resultados satisfactorios percibidos por los grupos de interés educativos permiten alimentar adecuadamente los procesos de liderazgo transformacional de los directores de la UGEL Lambayeque, su identificación con el servicio público, su compromiso afectivo y su actitud para denunciar irregularidades en el desarrollo de estos procesos. La misión social en el sistema educativo impulsa a reinvertir cualquier beneficio resultante de estas operaciones en causas comunitarias.

Si las acciones de motivación para el servicio público son realizadas pensando en los resultados en base a la sincronización del uso de los recursos materiales, información, clientes, servicios y especialistas; entonces, la coherencia de los resultados debe reflejar los cambios producidos de manera específica y sostenible en el comportamiento, la condición o la satisfacción de los usuarios o agentes educativos. Los grupos de interés van a percibir que los cambios acertadamente logrados les benefician de ahora en adelante. Los directivos de las organizaciones educativas son las personas acreditadas para alcanzar estas metas y satisfacción con el servicio público.

Las instituciones educativas están escasamente vinculadas a las familias, debido a que éstas

están motivadas frecuentemente por obligaciones laborales donde los padres relegan su misión como primeros educadores. En este entorno, las familias también asimilan la influencia de grupos y movimientos políticos o sociales cuyas ideologías pueden llevar a satisfacer propios intereses; y, en consecuencia, llevan consigo la formación de los hijos. Los docentes y directores pueden tener dificultades para sintonizar con los padres de familia, teniendo como centro la satisfacción del estudiante y su propia satisfacción con sus funciones formativas.

Una mayoría de docentes difícilmente demuestran la práctica de integración con la familia de sus estudiantes. Los directores, a la vez, expresan su voluntad de actuar abiertamente en las diversas situaciones de relaciones interpersonales; aunque con relativo éxito, los padres de familia; limitan su total apoyo y acompañamiento a la labor educativa formativa e identidad institucional. En consecuencia, algunos directores toman decisiones divorciadas a las de los docentes en el tratamiento de situaciones específicas, como los correctivos conductuales.

Los directores son los grandes protagonistas de la administración educativa, pero ellos demuestran escaso apoyo a sus propias labores y toman como pretexto la falta de estímulos, especialmente pecuniarios; por ello, algunos directores manifiestan su necesidad de realizar actividades complementarias en otras instituciones.

Contexto Local

Este trabajo de investigación está delimitado a la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa de Lambayeque (UGEL) y busca mostrar lo que el promedio de los directores de estas unidades educativas percibe acerca del sistema educativo en el cual están inmersos. El acopio de datos será a través de una encuesta a los directores a fin de tener su percepción para asociar su motivación para el servicio público y su satisfacción con el resultado del ejercicio de su labor en la administración docente.

La motivación para el servicio público de los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa de Lambayeque (UGEL) presenta deficiencias en la orientación hacia el interés público y su satisfacción con el trabajo que ellos realizan.

Algunas predisposiciones vinculadas a valores públicos de estas personas, para mantenerse empleadas en el servicio, deben responder a motivos afectivos, la atracción por la imagen pública, el compromiso con el interés público, el deseo de servir, la justicia social, y altruismo constituyendo su fortaleza individual y profesional. En consecuencia, la solución a la contradicción que el investigador plantea es que existe la necesidad por determinar las estrategias de motivación para el servicio público de los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa de Lambayeque (UGEL) que refuerzan los valores del interés público y su satisfacción con el trabajo.

Por ello, la suma de los factores como el desarrollo del sistema educativo vigente en la Región, bajo la supervisión de la UGEL Lambayeque, y la política gubernamental mantienen aún relegado la educación y, en consecuencia, la gestión de los directores. Algunas de las consecuencias de esta situación constituyen el deficiente presupuesto, la ausencia de la consistencia en la aplicación de un proyecto educativo regional carente de pertinencia y a largo plazo. También, la calidad educativa en la UGEL es baja, la infraestructura y el equipamiento educativo son medianamente adecuados. Los docentes perciben una remuneración escueta y la promoción docente es limitada.

1.2. Trabajos previos

Contexto internacional

Cuando Stazky (2011) analizó la relación entre la motivación del servicio público y los conceptos que vincula a la persona-entorno, encontró que las motivaciones en los puestos de trabajo del sector público son ampliamente tomadas en cuenta, debido a la actitud para el trabajo de la mayoría de las personas participantes de los diversos estudios. Esta situación se debe, tal vez, al ánimo que presentan los funcionarios públicos por ayudar al prójimo, se sienten satisfechos con solo el hecho de generar bienestar al que solicitó el servicio (práctica de la generosidad hacia el prójimo).

Otros conceptos vinculados a la motivación para el servicio público Stazky (Ibid) fueron el acercamiento de la persona con la organización; el valor que las personas otorgan a la misión institucional; la armonía de y correspondencia de los intereses personales y el puesto de

trabajo; la motivación personal por el nivel o roce social que las personas identifican los nuevos grupos de trabajo y; la sintonía que los interesados pueden desarrollar con sus superiores. Por ello, el autor otorga notable importancia a la gama variada de vinculaciones que los empleados tipifican cuando ejercen la gestión pública.

Caballero y Millán (s.f.) en el artículo del portal web denominado “¿Existe la motivación laboral en la Administración pública?” detalló que tanto para la empresa pública como la empresa privada existen trabajadores que no sólo les mueve trabajar por la retribución económica sino que coexisten otros factores o elementos para el trabajo como son el reconocimiento público, la interacción con las personas o simplemente les nace hacer el bien común o ser altruista por lo que se sienten motivados en su puesto de trabajo.

Riba y Ballart (2016) en el artículo titulado “La motivación para el servicio público de los altos funcionarios españoles: medida y efectos” hacen referencia del personal que cumple funciones en las instituciones públicas y si acceden a trabajar en las instituciones por satisfacción o por valores públicos. El propósito de la investigación se centro en determinar la relación entre la motivación para el servicio público (MSP) y la satisfacción en el trabajo. Se demostró que existe relación positiva entre MSP y compromiso organizativo mientras que no existe relación entre la MSP y satisfacción en el trabajo.

Moltz (2018) denomina a la motivación para el servicio público como la atracción para el empleo público y sostiene que existe una preferencia por el servicio público a diferencia del empleo en instituciones privadas en función al balance que cada individuo realiza entre expectativas laborales y estilo de vida socioeconómico. En este sentido, la relación o balance entre el trabajo y el estilo de vida están asociadas negativamente, en otras palabras, matienen una relación inversamente proporcional: las personas que valoran la seguridad de poseer un empleo prefieren el sector público, a diferencia de las personas que buscan altos ingresos y prefieren los empleos del sector privado. En realidad, la preferencia de las personas por el empleo público sobre el empleo privado es debido a su propia convicción y percepción individual.

Existen otras motivaciones por el empleo en el sector público de tipo sociodemográfico, continua Moltz (Ibid), por ejemplo, las actitudes positivas hacia los procesos públicos; la

presencia de mujeres en mayor proporción debido a que el gobierno tiene generalmente más implementado los programas de respaldo hacia ellas; los individuos casados tienden a buscar estabilidad emocional y económica para los niños y la familia.

Jacobsen (2018) sostiene que una estrategia alternativa vinculada al comportamiento del empleado público es el entrenamiento en el lugar de trabajo. La aplicación de la estrategia sostiene que el entrenamiento puede incrementar la habilidad y competencia de los empleados y subsecuentemente reducir los costos vinculados a comportamientos específicos de ellos en el lugar de trabajo. Además, la aplicación de la estrategia de entrenamiento en el lugar de trabajo ayuda al empleado a identificar y aclarar el valor que éste debe usar como motivación y conducir su energía al cumplimiento de metas.

Contexto nacional

Comparativamente, para Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012), el nivel de satisfacción laboral encontrado en un estudio realizado en tres municipalidades de Lima es en promedio aceptable debido a que existen marcos normativos comunes entre ellas. Estas estructuras organizacionales son muy semejantes por ley y están claramente definidas en las funciones de cada municipalidad, en consecuencia, las municipalidades del país deben ser normativa y laboralmente similares. En consecuencia, los organismos públicos pueden presentar resultados de conformidad respecto de la disposición al trabajo de sus empleados, respondiendo sobretodo a la motivación administrativa que les acoge. Generalmente los funcionarios expresaron tener satisfacción con sus remuneraciones porque éstas cubren sus expectativas sociales y económicas.

Los directores tienen generalmente la necesidad de readaptar sus planes de administración de sus instituciones. Sin embargo, el talento que ellos deben demostrar en la reorientación de gestión educativa funciona, es viable, después de realizar algunos ajustes para llevar adelante la ejecución del plan operativo. Esta situación puede ser motivante y desafiante para los directores; entonces, lograr resultados favorables bajo estas condiciones resulta satisfactorio y competitivo respecto de los otros directores con quienes establecen, sin quererlo, marcas de comparación en la gestión educativa. Los resultados pueden ser reconfortantes (Casassus, 2008).

Para Cabrera, (2018), el reconocimiento sobre las actividades realizadas por los funcionarios públicos está en relación directa a su satisfacción. Estas actividades pueden ser altamente motivadoras y reflejan el cargo que ocupan que estimula la identidad con el trabajo y su responsabilidad, desarrollo profesional y rendición de cuentas.

Contexto local

En un estudio sobre la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. Sara Bullón de Lambayeque, Vargas (2015) analiza la situación como un clima aceptable (75 por ciento) y la prevalencia es el clima consultivo antes que el participativo. La tendencia en este contexto es a mejorar en la medida que la comunicación horizontal incrementa, con resultados transparentes y, con apertura al diálogo de las autoridades educativas. El nivel de confianza de esta afirmación es igual a $R= 0.452$ ($p > 0.05$).

1.3. Teorías relacionadas al tema

La motivación en el servicio público de Perry y Wise

Según Perry y Wise (2010), las tres bases teóricas que relacionan la motivación en el servicio público comprenden el orden racional, el normativo y el afectivo. Primero, un motivo racional toma como fundamento la maximización de la utilidad individual. Segundo, un motivo de base normativo comprende el patriotismo, el compromiso organizacional y la lealtad al estado. Tercero, los motivos afectivos están fundados en las emociones humanas, y se caracterizan por un deseo y una disposición a ayudar a los otros. Una persona puede hacerse virtuosa en cumplimiento de estas tres razones.

Teoría del servicio o dedicación de las anclas de la motivación de Edgard Schein

Garzón (2005) manifiesta que la teoría de las anclas de la carrera como parte de la motivación propuesta por Edgar Schein están orientadas a identificar los talentos, motivos y valores autopercebidos con el propósito de consolidarlo como un derrotero estabilizador e integrador en la línea de carrera de los profesionales. El ancla de carrera orientada al servicio o dedicación esta orientado a las personas que tienen compromiso muy arraigado con su labor profesional (profesan la profesión).

Definición de términos básicos

Ley del servicio civil: Planificación de necesidades de capacitación (Artículo 13)

El Congreso de la República del Perú (2013) promulgó la Ley N° 30057 referida al Servicio Civil, que en el Artículo 13 referida a la planificación de las necesidades de capacitación de las entidades públicas donde contempla que toda capacitación debe ser planificada “tomando en cuenta la demanda en aquellos temas que contribuyan efectivamente al cierre de brechas de conocimiento o competencias de los servidores para el mejor cumplimiento de sus funciones, o que contribuyan al cumplimiento de determinado objetivo institucional” (p. 3).

Actitud para denunciar las irregularidades. - consiste en recibir, verificar y tramitar las denuncias y reclamos de los ciudadanos, dentro del marco de la Directiva General No. 006-2012-MTPE/4, “Procedimiento para la atención de denuncias y reclamos y de investigación de actos y/o hechos irregulares en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”, aprobada por Resolución Ministerial No. 159-2012-TR. La implementación de esta norma está evidenciada por ejemplo en el Módulo De Atención De Denuncias y Reclamos del MTPE (Mad-Trabajo). Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Fuente: <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=893&tip=892>

Liderazgo público. - El liderazgo público es una necesidad central frente a los procesos, y para colaborar en el fortalecimiento de sistemas políticos democráticos y sociedades más inclusivas y sustentables. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (disponible en <http://www.cepal.org/es/cursos/liderazgo-publico-para-un-desarrollo-con-igualdad-cepalaecid>) sostiene que el fortalecimiento del liderazgo supone desarrollar capacidades para el manejo de contextos complejos, negociación y comunicación, también generar instancias de trabajo en equipo y gestión del uso de redes públicas así como la articulación de redes público-privadas. El liderazgo público plantea la capacidad de los líderes para gestionar recursos humanos y financieros, liderar procesos de planificación participativa, mantener comunicación fluida con la Sociedad Civil, tomar decisiones y demostrar a través de sus acciones, la ética como fundamento de toda intervención pública.

Identificación con el servicio público. - Esta dimensión de la variable “motivación por el servicio público” constituye una competencia esencial en un servidor público. Otras

competencias de igual intensidad son el Pensamiento Analítico, Capacitación y Auto Desarrollo, Trabajo en Equipo. Estas competencias son solicitadas en las convocatorias públicas, por ejemplo en la convocatoria aparecida en www.mem.gob.ni/media/file/.../Analista%20Programador%20de%20Sistemas%203.pdf.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuale es la relación entre motivación para el servicio público de los directores de la Instituciones Educativas de la Unidad de Gestión Educativa de Lambayeque (UGEL) y su propia satisfacción con el servicio público?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la motivación para el servicio público y el apoyo organizacional percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?
- ¿Qué relación existe entre la motivación para el servicio público y la realimentación positiva y reconocimiento de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?
- ¿Qué relación existe entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de participación de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?
- ¿Qué relación existe entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de promoción para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?
- ¿Qué relación existe entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de mejora en habilidades para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?

1.4.3. Delimitación de la investigación

La presente investigación se desarrolló en el área administrativas de la Unidad de

Gestión Educativa de Lambayeque, Región Lambayeque, Perú. La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Lambayeque es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional como lo establece el Artículo 73° de la Ley General de Educación 28044. La UGEL tiene autonomía en el ámbito de su competencia; cuya jurisdicción territorial es la provincia de Lambayeque y la finalidad como parte del Ministerio de Educación es fortalecer las capacidades de gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas de su ámbito.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

Desde el punto de vista científico, se ha tenido en cuenta los aportes sobre motivación para el servicio público y satisfacción con el trabajo sirviendo al público usuario, según la teoría de James Perry-Wise (2010) en las instituciones educativas.

Desde el punto de vista epistemológico, el personal de la UGEL Lambayeque tiene la información suficiente para implemetar programas motivacionales que generen satisfacción por el servicio público en los directores de su jurisdicción.

Desde el punto de vista metodológico, se usó el método inductivo-deductivo, el método de la encuesta y la técnica del cuestionario en la Escala Likert. Los directores y los administrativos de la UGEL hicieron uso del instrumento de medición (cuestionario) de la motivación para el servicio público presentadas en el trabajo de investigación.

En lo ontológico, la organización UGEL Lambayeque puede incrementar el conjunto de instrumentos sobre las actividades educativas con la finalidad de contribuir al aprendizaje y formación de las personas.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación entre entre la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque.

H1: Si existe relación entre la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación positiva entre la motivación para el servicio público y el apoyo organizacional percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque
- b) Existe relación positiva entre la motivación para el servicio público y la realimentación positiva y reconocimiento de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque
- c) Existe relación positiva entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de participación de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque
- d) Existe relación positiva entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de promoción para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque
- e) Existe relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de mejora en habilidades para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque

1.7. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre la motivación para el servicio público y el apoyo organizacional percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

- b)** Establecer la relación entre la motivación para el servicio público y la realimentación positiva y reconocimiento de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.
- c)** Establecer la relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de participación de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.
- d)** Establecer la relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de promoción para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.
- e)** Establecer la relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de mejora en habilidades para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

CAPÍTULO II
MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

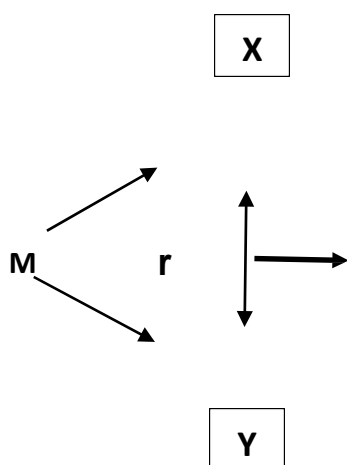
2.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, nivel correlacional. La hipótesis quedó demostrada al comprobar que si existe relación entre motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo en los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa de Lambayeque (UGEL) en base a los valores de interés público y fundamentado en la teoría de motivación en el servicio público de Perry-Wise (2010). El estudio permitió generar propuestas motivacionales en el servicio público en base a la actitud para denunciar irregularidades, liderazgo transformacional, identificación con el servicio público y compromiso afectivo.

2.1.2. Diseño de la investigación

De acuerdo con la teoría de Hernández et al (2010), el trabajo de investigación siguió un diseño no experimental debido a que los datos fueron obtenidos empíricamente y transeccionalmente. Las variables fueron medidas sin ninguna forma de manipulación.

El esquema del diseño fue:



Donde:

- M: muestra
 X: variable: **motivación para el servicio público**
 Y: variable: **satisfacción con el trabajo público**
 R: correlación

2.2.Población y muestra

Tabla 2.2.1. Distribución de Directores correspondientes a las Instituciones Educativas de la UGEL Lambayeque, 2017

DISTRITO	NIVEL			TOTAL
	INICIAL	PRIMARIA	SECUNDARIA	
Lambayeque	20	19	6	45
Chochope	2	2	1	5
Illimo	8	9	3	20
Jayanca	17	19	7	43
Mochumi	19	20	8	47
Mórrope	54	45	18	117
Motupe	22	31	8	61
Olmos	84	115	25	224
Pacora	10	13	2	25
Salas	30	53	10	93
San José	5	8	3	16
Túcume	13	16	5	34
TOTAL	284	350	96	730

Fuente: Gerencia Regional de Educación de Lambayeque. (2017). Recuperado de <http://www.regionlambayeque.gob.pe/web/?pass=OTAwMDE=>

La población estuvo conformada por los directores de las instituciones educativas públicas de la UGEL Lambayeque ascendientes a un total de 730 directores. En consecuencia, la muestra fue de 164 directores determinada a través de la fórmula estadística que a continuación se detalla:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}} \quad n' = \frac{s^2}{\sigma^2}$$

Donde:

Tamaño de la población:	730	
Error estándar (E):	1.50%	0.015
Confiabilidad (p):	95%	0.95
Varianza muestral:	p (1—p)	0.0475

Varianza poblacional: $(E)^2 = 0.000225$
 Tamaño de la muestra: $n = 163,7544$

2.3. Operacionalización de variables

A continuación, se muestra en la Tabla 2.3. la operacionalización de las variables:

Tabla 2.3.

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLE		DIMENSIÓN	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
VARIABLE 1	Motivación para el servicio público	Actitud para denunciar las irregularidades	Encuesta/ Cuestionario
		Liderazgo transformacional	
Identificación con el servicio público			
VARIABLE 2	Satisfacción con el trabajo público	Compromiso afectivo	
		Apoyo organizacional percibido	
		Realimentación positiva y reconocimiento	
		Oportunidades de participación	
		Oportunidades de promoción	
Oportunidades de mejora en habilidades			

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. La investigación fue realizada utilizando los siguientes métodos:

- El método deductivo, porque se partió de lo general para llegar a conclusiones particulares. Hurtado y Toro (2007) determinan que la deducción es un proceso mental o de razonamiento que va de lo general a lo particular.
- El método descriptivo, que tuvo como propósito de describir la realidad de la situación actual que atraviesa la UGEL. Dalen & Meyer (citado por Pérez, 2004) manifiestan

que todo método descriptivo aborda la descripción del escenario estudiado, sin manipular el estado de una situación que se plantea como problema de investigación.

2.4.2. Entre las técnicas que se emplearon en la investigación fueron:

- a) La documental, cuya base fue la consulta de diferentes libros y otras fuentes a fin de obtener información en cuanto a las teorías en las que se sustentó la tesis.
- b) La técnica de la observación, con el fin de comprobar, divisar y verificar como se realizaron las diversas actividades en la Unidad de Gestión Educativa. Fernández (2004) concreta respecto a la observación como una técnica que permite obtener información mediante el registro de las características o comportamientos de un colectivo de individuos o elementos sin establecer un proceso de comunicación y por tanto sin la necesidad de colaboración por parte colectivo analizado.
- c) La técnica de la encuesta, donde estuvo estructurada por ítems y las dimensiones estudiadas, permitiendo obtener información que permitió explicar y medir las variables. Alvira (2011) considera que la encuesta es la técnica más utilizada en las ciencias sociales.

2.4.3. Los datos fueron recolectados a través de cuestionario

En la investigación no experimental se aplicó un cuestionario, como lo tipifica García (2004) donde manifiesta que es un sistema de preguntas, de carácter ordenado y con coherencia (desde el punto de vista lógico como psicológico) expresadas en lenguaje natural y claro.

El cuestionario para la recopilación de la información a través de preguntas con varias alternativas las cuales fueron pre definidas para que los sujetos de análisis seleccionen la respuesta requerida con prontitud y pueda adquirir la reacción de numerosos sujetos. El cuestionario con escala tipo Likert para la recogida de datos estuvo organizado por 17 ítems para medir la variable motivación para el servicio público y la variable satisfacción con el trabajo público estructurada por 19 ítems, se detalla en la Tabla 2.4.3 que a continuación se muestra:

Tabla 2.4.3:*Estructura dimensional de las variables en estudios*

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEM
Variable 1: motivación para el servicio público	• actitud para denunciar las irregularidades	1 – 2
	• liderazgo transformacional	3 – 9
	• identificación con el servicio público	10 – 14
	• compromiso afectivo	15 – 17
Variable 2: satisfacción con el trabajo público	• apoyo organizacional percibido	18 – 23
	• realimentación positiva y reconocimiento	24 – 27
	• oportunidades de participación	28 – 30
	• oportunidades de promoción	31 – 34
	• oportunidades de mejora en habilidades	35 - 36

Fuente: Elaboración propia

La encuesta tuvo una escala genérica que va desde el menor valor (TOTAL DESACUERDO) al máximo valor (TOTAL ACUERDO) y estuvo estructurada como se muestra en la Tabla 2.4.4., a continuación:

Tabla 2.4.4.*Puntuación de los ítems en la Escala de Likert*

PUNTUACIÓN	DENOMINACIÓN	INICIAL
1	TOTAL DESACUERDO	TD
2	DESACUERDO	D
3	INDIFERENTE	I
4	ACUERDO	A
5	TOTAL ACUERDO	TA

Fuente: Elaboración propia.

El proceso de recolección de datos tuvo la siguiente secuencia:

Exploración, para determinar un escenario que reúna las características a fines con el tema a investigar, se coordinará con la UGEL Lambayeque con el propósito de coordinar la realización de la presente investigación.

Integración, se realizará una exploración diagnóstica a las motivaciones por el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores a fin de aplicar el instrumento de medición.

Encuesta, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la encuesta será aplicada como una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso; por ello, la Escala tipo Likert será utilizada como técnica de recolección de datos a través de una encuesta a los directores de las IE de Lambayeque. Los reactivos o ítems han sido tomados de Giauque, D., Simon Anderfuhren-Biget, S., y Varone, F. (2015) y están fuertemente estructurados para recoger la información estadística, desde una perspectiva cuantitativa.

2.5. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Para el análisis de los datos se aplicó la escala de tipo Likert enfocada en los sujetos en estudio, para la cual se elaboraron ítems (afirmaciones) donde cada ítem tuvo respuestas en forma de rango de menor a mayor, donde se determinó como menor valor al Total Desacuerdo (TD= 0 a 1), Desacuerdo (D= 1 a 2), Indiferente (I= 2 a 3), Acuerdo (A= 3 a 4) y, Total Acuerdo (TA= 4 a 5). La escala tipo Likert fue construida mediante dimensiones comprendidas por las variables en estudio con un enfoque racional deductivo.

El procedimiento fue realizado para el cálculo de las calificaciones promedio para el análisis de datos:

- a. Aplicación del test
- b. Aplicación de la escala de valoración Likert de acuerdo con las ejecuciones observadas. [TD= Total Desacuerdo; D= Desacuerdo; I: Indiferente; A= Total Acuerdo; TA= Total Acuerdo]
- c. Suma de puntos obtenidos por cada encuestado.
- d. Cálculo del promedio general logrado por cada ítem.

$$X = (\sum \text{puntuación}) / \text{Indicadores}$$

- e. Sumar las columnas para encontrar el total de puntos.
- f. Sumar los puntos de los ítems correspondientes a cada indicador.
- g. Dividir la suma así obtenida entre el número de ítems de cada indicador para obtener el promedio de puntos.
- h. Elaboración del diagnóstico en base al análisis e interpretación de resultados.

2.6. Ética de la investigación

Los participantes fueron adecuadamente informados y manifestaron su conformidad para ser informantes en este trabajo de investigación. Se respetaron sus derechos.

La seguridad y el manejo adecuado de su identidad les fueron informados que no serían revelados y que la encuesta era anónima.

El investigador actuó con mucha prudencia y ética durante la aplicación del cuestionario.

2.7. Criterios de rigor científico

- Los ítems fueron reconocidos e interpretados como verdaderos por los participantes.
- Las variables fueron observadas en su propio escenario.
- El contenido del ítem fue descrito detalladamente.
- La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, codificación y análisis.
- El acopio de datos fue exhaustivo y objetivo.
- El cuestionario fue adecuadamente traducido y validado por expertos.
- Se consideró la pertinencia y relevancia de la información recogida, análisis e interpretación de los datos considerando los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
- Los resultados fueron contrastados con sus antecedentes en diversos contextos.

III
RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2002), se aplicó un sondeo como una aplicación experimental del cuestionario, lo cual acerca más a la encuesta real, pero solo a nivel muestral. Los sujetos participantes han sido directores de centros educativos de la UGEL Lambayeque; por consiguiente, reunieron la misma distribución de características, nivel educativo y funciones directivas como atributo relevante para el estudio. La unidad de análisis fue la condición de director o función directiva de las Instituciones Educativas de Lambayeque. La prueba piloto tuvo el propósito de determinar posibles ajustes obteniendo un alfa de Cronbach de 0.864 (Ver Tabla 3.1.2.)

Tabla 3.1.1.

Prueba de fiabilidad del instrumento de medición bajo el modelo de Cronbach para 164 encuestados y 36 ítems. UGEL Lambayeque. 2017.

		N	%
Casos	Válidos	164	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	164	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3.1.2.

Prueba de fiabilidad del instrumento con el Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	36

La distribución normal de los datos fue analizada mediante la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (Ver Tabla 4.1.3.) en ambas variables.

Tabla 3.1.3*Prueba de Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra. UGEL Lambayeque. 2017.*

		MOTIVACIÓN	SATISFACCIÓN
N		17	19
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,8259	3,5753
	Desviación típica	,56236	,22562
Diferencias más extremas	Absoluta	,176	,120
	Positiva	,160	,116
	Negativa	-,176	-,120
Z de Kolmogorov-Smirnov		,724	,523
Sig. asintót. (bilateral)		,671	,947

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

a) Prueba de hipótesis para la variable motivación**i. Hipótesis:**

Ho: Los valores de la variable motivación tienen distribución normal

Ha: Los valores de la variable motivación no tienen distribución normal

ii. Estadística y región crítica de la prueba:Si $p\text{-value} \leq \alpha$: rechazar HoSi $p\text{-value} > \alpha$: no rechazar Ho

p-value: 0,671

 α : 0,05**iii. Decisión:**

Como el p-value es mayor que α , entonces Ho no es rechazado y la conclusión es que los valores de la variable motivación tienen distribución normal.

b) Prueba de hipótesis para la variable Satisfacción**i. Hipótesis:**

Ho: Los valores de variable satisfacción tienen distribución normal

Ha: Los valores de variable satisfacción no tienen distribución normal

ii. Estadística y región crítica de la prueba:

Si $p\text{-value} \leq \alpha$: rechazar H_0

Si $p\text{-value} > \alpha$: no rechazar H_0

$p\text{-value}$: 0,947

α : 0,05

iii. Decisión:

Como el $p\text{-value}$ es mayor que α , entonces H_0 no es rechazado y la conclusión es que los valores de variable satisfacción tienen distribución normal.

Tabla 3.1.4.

Promedios por cada dimensión de las variables. UGEL Lambayeque. 2017

MOTIVACIÓN PARA EL SERVICIO PÚBLICO	PROMEDIO	DESV.EST.
A. Actitud para denunciar las irregularidades	3.22	1.23
B. Liderazgo de mis superiores	3.46	1.09
C. Identificación con el servicio público	4.14	1
D. Compromiso afectivo	4.55	0.57
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PÚBLICO		
E. Apoyo institucional percibido	3.61	0.93
F. Realimentación positiva y reconocimiento	3.62	0.86
G. Oportunidades de participación	3.85	0.59
H. Oportunidades de promoción	3.36	0.98
I. Oportunidades de mejora en habilidades	3.45	1.07

Fuente: Elaboración propia en base a los datos sobre Motivación para el servicio público y satisfacción con el trabajo de los directores UGEL Lambayeque. 2017.

De acuerdo con la Tabla 3.1.4., los promedios de la encuesta muestran que existe una notable motivación de “compromiso afectivo” (4.55) para el servicio público que también incluye la “identificación con el servicio público” (4.14) de los directores encuestados en la UGEL Lambayeque. Una conjetura de la “actitud para denunciar las irregularidades (3.22)

está vinculada al moderado temor para realizarlo o la actitud prudente que asumen los directores en el ejercicio de su función.

En consecuencia, el aporte teórico de Perry y Wise (2010) sobre las tres bases teóricas vinculadas a la motivación en el servicio público relacionan el orden racional, el normativo y el afectivo. Es racional ya que fundamenta la maximización de la utilidad individual y compromiso generalizado de los directores de la UGEL. Luego, el aspecto normativo evidencia el patriotismo, el compromiso organizacional y la lealtad al estado de parte de los servidores públicos. Finalmente, existen diversos motivos afectivos vinculados a las emociones humanas de los directores de la UGEL, y se caracterizan por un deseo y una disposición a ayudar a los otros, dado que se trata de servicio educativo.

Tabla 3.1.5.

Prueba de independencia de las variables en estudio. UGEL Lambayeque. 2017

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Spearman	228,000 ^a	225	,432
Razón de verosimilitudes	95,253	225	1,000
Asociación lineal por lineal	,168	1	,682
N de casos válidos	19		

a. 256 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .05.

Prueba de hipótesis para la independencia entre variables (Chi Cuadrado)

Hipótesis:

Ho: Los valores de las variables motivación y satisfacción son independientes

Ha: Los valores de variable motivación y satisfacción no son independientes

Estadística y región crítica de la prueba:

Si $p\text{-value} \leq \alpha$: rechazar Ho

Si $p\text{-value} > \alpha$: no rechazar Ho

p-value: 0,432

α : 0,05

Decisión:

Como el p-value es mayor que α , entonces Ho no es rechazado y la conclusión es que los valores de las variables motivación y satisfacción por el trabajo público son independientes.

Tabla 3.1.6.

Prueba de correlación simple entre las variables motivación y satisfacción por el servicio público en estudio. UGEL Lambayeque. 2017

ITEM	BRECHA %
A. Actitud para denunciar las irregularidades	
1. Discuto asuntos éticos y problemas sin temor a comentarios en contra.	44.51
2. Informo cómodamente sobre injusticias a mis supervisores.	33.54
B. Liderazgo de mis superiores	
3. Tienen una visión clara y positiva del futuro de la organización.	21.95
4. Tratan al personal como individuos, apoyan y alientan su desarrollo.	56.10
5. Animam y reconocen los esfuerzos del personal.	44.51
6. Promueven la confianza, participación y cooperación.	44.51
7. Animam a pensar en las soluciones creativas y concretas.	55.49
8. Son claros en sus valores y practican lo que predicam.	55.49
9. Generan orgullo, respeto e inspiran para ser altamente competentes.	67.07
C. Identificación con el servicio público	
10. El servicio público con resultados es importante para mí.	21.95
11. Me hace recordar que somos dependientes unos de los otros.	32.93
12. El bien social significa más para mí que los logros personales.	21.95
13. Estoy dispuesto a hacer sacrificios por el bien de la sociedad.	0.00
14. No tengo temor de ir a luchar por los derechos de los demás.	10.98

D. Compromiso afectivo	
15. Tengo un fuerte sentido de pertenencia hacia mi institución.	0.00
16. Mi institución tiene un gran significado personal para mí.	0.00
17. Siento mi institución como mi familia.	10.98
I. Apoyo institucional percibido	
18. Se enorgullecen de mis logros en el trabajo.	44.51
19. Realmente se preocupan por mi bienestar.	21.95
20. Valoran mi contribución al bienestar social.	32.93
21. Consideran mis propuestas, metas y valores.	44.51
22. Muestran muy poca preocupación por mí.	44.51
23. Están dispuestos a ayudarme si necesito un favor especial.	43.90
II. Realimentación positiva y reconocimiento	
24. Cuando hago un buen trabajo, recibo el merecido reconocimiento.	32.93
25. Siento que el trabajo que hago no es apreciado.	43.90
26. Hay pocas recompensas para los que trabajan en mi institución.	33.54
27. Mis esfuerzos no son recompensados de la forma justa.	32.93
III. Oportunidades de participación	
28. Los empleados en mi institución participan en tomar decisiones.	11.59
29. Los empleados tienen la oportunidad de sugerir mejoras.	21.95
30. Supervisores y directores mantienen una comunicación abierta.	22.56
IV. Oportunidades de promoción	
31. Hay escasa oportunidad para la promoción laboral en mi trabajo.	44.51
32. Los directores que hacen bien su trabajo son promovidos.	56.10
33. Los directores son proactivos como en otras organizaciones.	44.51
34. Estoy satisfecho con la oportunidad de promoción en el trabajo.	45.12
V. Oportunidades de mejora en habilidades	
35. Se ofrecen importantes programas de capacitación en este trabajo.	55.49
36. Estoy satisfecho con los programas de educación continua.	43.90

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de encuesta sobre motivación para el servicio público y satisfacción con el trabajo de los directores UGEL Lambayeque. 2017.

Contrastación de hipótesis

De acuerdo al contraste para realizar la prueba de hipótesis se verifico que las variables y dimensiones de la investigación tienen una distribución normal. Por lo tanto, para este estudio se aplicó la prueba paramétrica, es decir, los números probabilísticos del cuestionario fueron transformados en números determinísticos. Por ello, se realizó la prueba paramétrica de Spearman. Huamanchumo y Rodríguez (2015) consideran que “el coeficiente de Spearman se aplica a variables numéricas o pruebas paramétricas” (p. 212).

Tabla 3.1.7*Interpretación del coeficiente de correlación*

RANGO	TIPO DE CORRELACIÓN
-0.91 a -1.00	CORRELACIÓN NEGATIVA PERFECTA
- 0.76 a -0.90	CORRELACION CORRELATIVA MUY FUERTE
- 0.51 a -0.75	CORRELACION RELATVA CONSIDERABLE
-0.11 a -0.50	CORRELACIÓN NEGATIVA MEDIA
-0.01 a -0.10	CORRELACIÓN NEGATIVA DÉBIL
0.00	NO EXISTE CORRELACION
+ 0.01 a +0.10	CORRELACIÓN POSITIVA DÉBIL
+0.11 a +0.50	CORRELACIÓN POSITIVA MEDIA
+0.51 a +0.75	CORRELACIÓN POSITIVA CONSIDERABLE
+0.76 a +0.90	CORRELACIÓN POSITIVA MUY FUERTE
+ 0.91 a +1.00	CORRELACIÓN POSITIVA PERFECTA

Fuente: Hernández, R. et al. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque

H₁: Existe relación entre la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque

Tabla 3.1.8*Prueba de correlación de las variables – hipótesis general*

		V1_MOTIVACIÓN_SERVICIO_PÚBLICO	V2_SATISFACCIÓN_SERVICIO_PÚBLICO
V1_MOTIVACIÓN_SERVICIO_PÚBLICO	Correlación de Spearman	1	,384**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	164	164
V2_SATISFACCIÓN_SERVICIO_PÚBLICO	Correlación de Spearman	,384**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	164	164

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 3.1.8 muestra la Prueba de Spearman de las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir, “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación 0.384, determinando una correlación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación significativa entre la la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque.

3.2.1. Hipótesis específicas

1) Motivación para el servicio público y el apoyo organizacional percibido

H₀: No existe relación entre la motivación para el servicio público y el apoyo organizacional percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

H₁: Existe relación entre la motivación para el servicio público y el apoyo organizacional percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

Tabla 3.1.9

Prueba de correlación de variables – hipótesis específica

		V1_MOTIVACIÓN_SERVICIO_PÚBLICO	V2_D1_Apoyo_organizacional_percibido
V1_MOTIVACIÓN_SERVICIO_PÚBLICO	Correlación de Spearman	1	-,059
	Sig. (bilateral)		,449
	N	164	164
V2_D1_Apoyo_organizacional_percibido	Correlación de Spearman	-,059	1
	Sig. (bilateral)	,449	
	N	164	164

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 3.1.9 muestra la Prueba de Spearman de la variable en estudio con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05; es decir, “0.449 > 0.05”, por ende se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula indicando que no existe una relación significativa entre la motivación para el servicio público y el apoyo organizacional percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

2) Motivación para el servicio público con la realimentación positiva y reconocimiento

H₀: No existe relación entre la motivación para el servicio público con la realimentación positiva y reconocimiento de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

H₁: Existe relación entre la motivación para el servicio público con la realimentación positiva y reconocimiento de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

Tabla 3.1.10

Prueba de correlación de variables – hipótesis general

		V1_MOTIVACIÓN_SERVICIO_PÚBLICO	V2_D2_Realimentación_positiva_reconocimiento
V1_MOTIVACIÓN_SERVICIO_PÚBLICO	Correlación de Spearman	1	,172*
	Sig. (bilateral)		,027
	N	,172*	164
V2_D2_Realimentación_positiva_reconocimiento	Correlación de Spearman	,027	1
	Sig. (bilateral)	164	
	N	,172*	164

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 3.1.10 muestra la Prueba de Spearman de la variable en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir, “ $0.027 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación 0.172, determinando una correlación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación significativa entre la la motivación para el servicio público con la realimentación positiva y reconocimiento de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque.

3) Motivación para el servicio público y las oportunidades de participación

H₀: No existe relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de participación de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

H₁: Existe relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de participación de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

Tabla 3.1.11

Prueba de correlación de variables – hipótesis general

		V1_MOTIVACIÓN _SERVICIO_PÚBL ICO	V2_D3_oportunida des de participación
V1_MOTIVACIÓN_SERVICIO_PÚBL ICO	Correlación de Spearman	1	,017
	Sig. (bilateral)		,0831
	N	164	164
V2_D3_oportunidades de participación	Correlación de Spearman	,017	1
	Sig. (bilateral)	,0831	
	N	164	164

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 3.1.11 muestra la Prueba de Spearman de la variable en estudio con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05; es decir, “ $0.831 > 0,05$ ”, por ende se aceptaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula indicando que no existe una relación significativa entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de participación de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

4) Motivación para el servicio público y las oportunidades de promoción

H₀: No existe relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de promoción para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

H₁: Existe relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de promoción para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

Tabla 3.1.12

Prueba de correlación de variables – hipótesis general

		V1_MOTIVACIÓN _SERVICIO_PÚBL ICO	V2_D4_Oportunida d_promoción
V1_MOTIVACIÓN_SERVICIO_PÚBL ICO	Correlación de Spearman	1	,266**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	164	164
V2_D4_Oportunidad_promoción	Correlación de Spearman	,266**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	164	164

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 3.1.12 muestra la Prueba de Spearman de la variable en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir, “ $0.001 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.266, determinando una correlación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación significativa entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de promoción para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque

5) Motivación para el servicio público y las oportunidades de mejora en habilidades

H₀: No existe relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de mejora en habilidades para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

H₁: Existe relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de mejora en habilidades para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

Tabla 3.1.13

Prueba de correlación de variables – hipótesis general

		V1_MOTIVACIÓN _SERVICIO_PÚBL ICO	V2_D5_Oportunida d_mejora_habilidad es
V1_MOTIVACIÓN_SERVICIO_PÚBL ICO	Correlación de Spearman	1	,613**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	164	164
V2_D5_Oportunidad_mejora_habilidades	Correlación de Spearman	,384**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	164	164

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 3.1.13 muestra la Prueba de Spearman de las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir, " $0.000 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.613 determinando una correlación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación significativa entre la la motivación para el servicio público y las oportunidades de mejora en habilidades para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

3.2. Discusión de resultados

La hipótesis general muestra que existe una relación significativa entre la la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque. Esta situación es debida probablemente a la actitud orientada a la seguridad laboral de los sertvidores públicos, de acuerdo con la afirmación de Stazky (2011).

Otro aspecto por analizar es que no existe una relación significativa entre la motivación para el servicio público y el apoyo organizacional percibido por los directores. Este aspecto trasciende en el sentido que es el aparato estatal que demanda el servicio hacia los demás pero que a la vez es frío y calculador respecto de las personas que brindan el servicio; en otras palabras, servir a los demás y sentir un vacío en el soporte para dar servicio público es desmotivante (Stazky, 2011).

Existe una relación significativa entre la la motivación para el servicio público con la realimentación positiva y reconocimiento de los directores de centros educativos estatales. No existe una relación significativa entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de participación y existe una relación significativa entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de promoción, así como también existe una relación significativa entre la la motivación para el servicio público y las oportunidades de mejora en habilidades para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque

3.3. Aporte práctico

Estrategias motivacionales para el servicio público en los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque

a. Introducción

La presente propuesta de Estrategias motivacionales para la satisfacción laboral está diseñada con el propósito de lograr en los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque perciban el apoyo organizacional y se involucren en todas las oportunidades de participación que puedan acceder mediante el proceso de mejora en post de la Carrera Pública Magisterial promovida por el Estado Peruana para la calidad educativa.

Para ello se han formulado estrategias, las cuales pretenden cumplir los objetivos establecidos, permitiendo que los directores de la UGEL Lambayeque se consideren sus propios jefes y puedan contar con una herramienta de motivación y en consecuencia generen satisfacción en su puesto de trabajo con la carreran que profesan en la administración pública.

La propuesta es presentada por medio de un cuadro en el que se expresarán las dimensiones con sus estrategias y sus objetivos, actividades a realizar ymedios de verificación

b. Fundamentación

Existe la necesidad de proponer estrategias motivacionales para el servicio público en los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque, como resultado del estudio realizado. En lo concerniente al promedio más bajo de la variable “motivación para el servicio público” corresponde al ítem “actitud para denunciar las irregularidades” (promedio igual a 3.22). Esta situación puede ser adecuadamente mejorada si alguna estrategia clave es aplicada en cualquiera de los ítems correspondientes a esta variable en estudio, debido a que los ítems están estrechamente vinculados y, cualquier variación en uno de ellos afecta directamente a los otros ítems; por consiguiente, las actitudes de los directivos educativos. Asimismo, la situación se vuelve particularmente similar con la otra variable en estudio “satisfacción con el servicio público” para el ítem “oportunidades de promoción” (promedio igual a 3.36).

c. Objetivos

Objetivo general

Elaborar un plan de entrenamiento que contribuya a la mejora de la motivación para el servicio público y la satisfacción con el servicio público.

Objetivos específicos

- Proporcionar herramientas necesarias para ayudar en la generación de motivación y satisfacción en el trabajo.
- Proponer capacitaciones, talleres, programas y reconocimientos, para el incremento de la motivación y satisfacción en las actividades directrices.
- Facilitar una serie de estrategias que permitan la generación de brindar a los colaboradores motivación y satisfacción en su área de trabajo.
- Especificar cada estrategia, al exponer las actividades necesarias para que lleven a cabo, indicando los responsables, señalando el tiempo para que la realicen, y presupuesto.

d. Estructura de la propuesta de estrategias motivacionales para el servicio

público

Se presenta un cuadro que detallan estrategias con sus objetivos y cada uno de ellos con sus respectivas actividades, las cuales contienen columnas que se describen a continuación:

1. Desarrollo del marco teórico de motivación (1) y satisfacción (2).
2. La columna de estrategias - teoría, que se orienta al proceso de marco teórico.
3. La columna de los objetivos – actividades, se refiere a las acciones que se van a ejecutar y ser desarrolladas.
4. La columna de los medios de verificación que son las evidencias que se obtiene después de ejecutar cada uno de los objetivos con sus respectivas actividades.

Tabla 3.3.1.

Estructura de la Propuesta

VARIABLE	TEORIA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
MOTIVACIÓN	<p>Es el origen de su propia motivación y es él quien se administra los refuerzos y castigos. El sujeto tiene la clave para fijarse objetivos y reforzarse o no, según se desarrollen. Se fundamenta en aspectos característicos de la propia actividad, motivadores por sí mismos, recompensas que se identifican con la propia acción, sin mediación de otras personas, por lo que están bajo el control del individuo que realiza la acción o toma de decisión de desempeñarla.</p> <p>Se mueve por las consecuencias que espera alcanzar. Entre ellas tenemos las recompensas o incentivos que la generan son independientes de la propia actividad que el sujeto realiza para conseguirlo, y el control depende de persona o eventos externos al propio sujeto que realiza la actividad.</p>	<p>Involucrar a los directores de la UGEL Lambayeque en la toma de decisiones</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunir a los directores de la UGEL Lambayeque y darles a conocer lo que se quiere lograr en la organización. 2. Escuchar las propuestas dadas 3. Evaluar las propuestas dadas. 	<p>Contrato del especialista Invitación Hoja de evaluación Reporte de resultados</p>
		<p>Implementar programas de formación con el fin de potenciar el capital intelectual</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a un especialista para el desarrollo del programa para entrenar a los directores. 1. Invitar a los colaboradores asistir al programa de formación. 2. Ejecutar el programa de formación. 3. Evaluar el programa de formación. 4. Realizar el seguimiento del programa de formación 	
		<p>Establecer un adecuado ambiente laboral a los directores de la UGEL Lambayeque</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Seleccionar el lugar donde se desempeñarán los colaboradores. 6. Organizar y establecer un área de trabajo cálido y agradable para el desempeño del colaborador. 7. Realizar horarios flexibles para el desempeño de los colaboradores. 	<p>Área de trabajo Hoja de horarios Informe de análisis Comunicado Hoja de Evaluación</p>
SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO	<p>La satisfacción en el trabajo puede ser por el tipo de actividades que se realizan; es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar las habilidades del empleado, que ofrezca un cierto grado de desafío para que exista el interés. Además, los colaboradores buscan dentro del trabajo que su jefe sea inmediato, amigable y comprensivo y que los escuche cuando sea necesario.</p>	<p>Asignar tareas de acuerdo a sus habilidades de cada colaborador para la satisfacción con el trabajo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar a través de un examen para evaluar el nivel de habilidades y destrezas de cada colaborador. 2. Realizar un informe para tipificar las habilidades y destrezas de los colaboradores. 3. Convocar a los colaboradores por grupos para reforzar las tareas adecuadas a su puesto laboral. 4. Realizar talleres cada dos meses donde se convocará a una persona experta donde podrá brindarles el entrenamiento adecuado a los colaboradores. 5. Realizar un informe de los colaboradores sobre la actitud con el trabajo y la satisfacción 	<p>Examen Informe Invitación mediante un oficio para la asignación de tareas Fotografías y fichas de observación Informe de los talleres Comunicado Programa</p>
		<p>Establecer buenas relaciones entre jefes y colaboradores para el logro de la satisfacción con el trabajo mediante reuniones de confraternidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a los colaboradores a una reunión para dar a conocer los objetivos que se quieren alcanzar en el Área de trabajo. 2. Dar a conocer el objetivo de la reunión a los colaboradores para lograr un mejor trabajo. 3. Analizar lo adverso de las tareas realizadas y proponer mejoras. 4. Felicitar a los colaboradores que obtienen buenos resultados en su trabajo. 5. Dar a conocer mediante una reunión los resultados obtenidos. 	

			más eficientes durante el mes.	
<p>Las promociones que se aplican en las organizaciones referidas a las oportunidades de formación o a la base a partir de la que se produce la promoción, deben ser llevadas con claridad y con absoluta equidad. Contribuyendo que el trabajador realice su labor de la mejor forma posible, y que por lo tanto se produzca una alta productividad por su parte.</p>	<p>Brindar oportunidades de formación a los colaboradores a través de cursos referentes al área desempeñado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a un especialista para realizar los cursos de formación planificados a los colaboradores. 2. Invitar a los colaboradores a participar a los cursos programados. 3. Informar a los colaboradores el motivo de los cursos a realizar. Supervisar continuamente el aprendizaje o conocimiento de los colaboradores a través de estos cursos programados. 	<p>Comunicado Invitación Reportes del supervisor</p>	
	<p>Implementar incentivos a través de proyectos de desarrollo a los colaboradores por el trabajo desempeñado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a un especialista para el entrenamiento en las herramientas laborales de los colaboradores. 2. Informar mediante una invitación los directores de la UGEL Lambayeque para que participen en el entrenamiento de herramientas laborales 3. Ejecutar el entrenamiento acerca el uso de herramientas laborales para un adecuado desempeño en la tarea. 4. Evaluar el uso de herramientas laborales de los directores de la UGEL Lambayeque 5. Emitir un informe sobre el manejo de estas herramientas laborales desempeñadas por los colaboradores. 		
	<p>El reconocimiento en la determinación de la satisfacción y en la influencia que se ejerce sobre ella, le corresponde una importancia nada despreciable al reconocimiento verbal o feedback positivo por parte de los superiores.</p>	<p>Implementar políticas de reconocimiento simbólicos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a los colaboradores productivos, entusiastas con el fin de otorgarles el reconocimiento que merecen en función del trabajo que realizan. 2. Seleccionar a los colaboradores que han realizado de la manera correcta su desempeño laboral en el área de Recursos Humanos. 3. Convocar a una reunión para dar a conocer el trabajador del mes y ser reconocido, entre todo su equipo de trabajo. 	<p>Comunicado Informe Invitación</p>
	<p>Establecer programas orientados a incentivar y recompensar el esfuerzo adicional de los directores de la UGEL Lambayeque</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a un especialista para diseñar el programa orientado a incentivar y recompensar el esfuerzo adicional de los colaboradores. 2. Seleccionar a los colaboradores que han logrado obtener un mejor desempeño laboral en el área de Recursos Humanos. 3. Convocar a los colaboradores para asistir al programa de orientación e incentivo laboral 4. Ejecutar el programa elaborado. 		
<p>La satisfacción con los beneficios laborales es el grado de conformidad que tiene los colaboradores con respecto a estos beneficios que pueden ser las pensiones, los seguros médicos o las vacaciones, que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.</p>	<p>Establecer una propuesta de mejora en los beneficios ya establecidos por la organización para el logro de la satisfacción de los directores de la UGEL</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un análisis para medir la satisfacción que tienen los colaboradores hacia los beneficios brindados. 2. Aplicarlo a los colaboradores para medir la satisfacción. 3. Analizar los datos obtenidos sobre la satisfacción con los beneficios para mejorarlos. 4. Establecer la nueva propuesta de mejora en la satisfacción con los beneficios. 5. Ejecutar la nueva propuesta para lograr una mejor satisfacción 	<p>Informe Encuesta Reportes de los resultados Programa</p>	

		Lambayeque de	en los colaboradores.	
		Implementar un programa de beneficios sociales para la mejora de la satisfacción de los directores de la UGEL Lambayeque	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar una encuesta para observar las necesidades de cada colaborador 2. Verificar los resultados obtenidos. 3. Analizar los datos para elaborar el programa de beneficios sociales para los 4. Realizar el programa de beneficios sociales para la satisfacción de los colaboradores. 5. Evaluar el programa establecido. 6. Aplicar el programa. 	
	Las organizaciones deben de brindar confianza, orientación a sus colaboradores, para que de esta manera se sientan comprometidos con su trabajo y sientan que son parte importante de la organización, de tal forma que desarrollen correctamente sus funciones.	Involucrar y comprometer a los directores de la UGEL Lambayeque con la organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Involucrar a los colaboradores en los objetivos y metas a realizar por parte de la organización. 2. Convocar a los colaboradores a una reunión donde se comunique los avances e intenciones y pormenores del desarrollo de las actividades de la empresa. 6. Comunicar los objetivos que se quieren alcanzar para lograr el éxito. 	<p>Invitación</p> <p>Programa de Capacitación</p> <p>Hoja de evaluación</p> <p>Fotografías</p>
		Desarrollar un programa de capacitación y entrenamiento para la orientación de sus tareas asignadas, buscando el fortalecimiento de los directores de la UGEL Lambayeque	<ol style="list-style-type: none"> 2. Convocar a un especialista para realizar las capacitaciones de orientación a los colaboradores. 3. Clasificar y jerarquizar las necesidades de capacitación. 4. Definir los objetivos de la capacitación a realizar. 5. Elaborar el programa de capacitación 6. Invitar a los colaboradores a la participación de esta capacitación. 7. Ejecutar la capacitación. 8. Evaluar los resultados del programa. 	

Fuente: Elaboración propia.

e. Actividades desarrolladas para el cambio: algunos ejemplos de actividades

ACTIVIDAD N° 01

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Institución : UGEL

II. datos de la actividad

2.1. Actividad:

Desarrollar un programa de capacitación y entrenamiento para la orientación de sus tareas asignadas, buscando el fortalecimiento de los directores de la UGEL Lambayeque

2.2. Objetivos:

- a) Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas peculiares de la organización.
- b) Proporcionar al personal oportunidades para el continuo desarrollo en sus cargos actuales, como en otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
- c) Cambiar la actitud de las personas, para crear un clima más satisfactorio entre empleados, aumentar la motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

III. procesos de la actividad

- a) Establecer el programa de capacitaciones y entrenamiento para los directores de la UGEL Lambayeque, enfocado a la orientación de sus tareas asignadas, destacando las competencias de éste.
- b) Contratar a un especialista para que lleve a cabo dicho programa de capacitación y entrenamiento.
- c) Reunir a los colaboradores para dejar en claro a los colaboradores lo que se quiere lograr a través del programa de capacitaciones.
- d) Determinar el contenido de la orientación. Saber a quién está orientando y para qué se va a realizar.

Tabla 3.3.2.*Estructura del proceso de actividades*

Planificación y Gestión y monitoreo del Programa	Informar los objetivos del programa. Colaborar en su gestión y administración. Facilitar los equipos de apoyo (computadoras, video beam, folleto).	Coordinar y Dirigir el programa. Facilitar personal (instructor (a) requerido (a) Monitorear el desarrollo del programa.
Selección de los trabajadores que se van a adiestrar	Levantar la información sobre necesidades de adiestramiento Desarrollar pruebas para seleccionarlos. Determinar requisitos mínimos	Seleccionar a los que requieren ser adiestrados de acuerdo a sus debilidades y potencialidades de desarrollo para las acciones de adiestramiento
Evaluación de resultados.	Chequear y llevar registro computarizado de resultados. Informar sobre progreso a todos los trabajadores involucrados. Establecer métodos para determinar progreso.	Inspeccionar de cerca la ejecución del trabajo. Asumir la responsabilidad de su efectividad. Aprovechar debidamente la mayor capacidad obtenida. Obtener incremento en la capacidad individual
Determinar necesidad	Practicar inspecciones. Analizar necesidades. Ayudar al supervisor a determinar necesidades.	Reconocer prontamente las necesidades de capacitación

Fuente: *Elaboración propia***IV. medios y materiales**

- ✍ Aulas de exposición
- ✍ Películas, diapositivas, videos (television)
- ✍ Computadora y proyector
- ✍ Método de casos (estudio de casos)
- ✍ Discusión en grupo, paneles, debates, etc.
- ✍ Dramatización
- ✍ Simulación y juegos
- ✍ Instrucción programadas, etc.

V. presupuesto

ESTRATEGIA 1:	
Desarrollar un programa de capacitación y entrenamiento para la orientación de sus tareas asignadas, buscando el fortalecimiento de los directores de la UGEL Lambayeque	
OBJETIVO Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas peculiares de la organización.	
JUSTIFICACIÓN Las organizaciones que deseen ser competitivas y perdurar en el tiempo deben contar con individuos adiestrados, capacitados y competentes que unan sus esfuerzos y contribuyan positivamente al logro de las metas y objetivos propuestos en sus diferentes áreas de trabajo.	
ACTIVIDADES	RECURSOS POR UTILIZAR
Planificación y Gestión y monitoreo del Programa	Aulas de exposición Películas, diapositivas, videos (televisión) Computadora y proyector
Selección de los trabajadores que se van a adiestrar	Método de casos (estudio de casos) Discusión en grupo, paneles, debates, etc.
Evaluación de resultados.	Dramatización Simulación y juegos
Determinar necesidad	Instrucciones programadas, etc.
PRESUPUESTO	
	Costo
Especialista para la capacitación y el entenamiento:.....	s/ 2500.00
Impresión de los casos de estudio:.....	s/ 30.00
Refrigerio:.....	s/ 200.00
TOTAL	s/ 2730.00

Fuente: *Elaboración propia*

ACTIVIDAD N° 02

I. datos informativos

1.1 Institución : UGEL Lambayeque

1.2 Área: Recursos Humanos

2. datos de la actividad

2.1 Actividad:

Establecer buenas relaciones entre jefes y colaboradores para el logro de la satisfacción con el trabajo mediante reuniones de confraternidad.

2.2 Objetivos:

- a) Renovar las habilidades de comunicación de los directores.

- b) Promocionar el trabajo en equipo y la lealtad a la organización.

3. procesos de la actividad

- a) Establecer reuniones con el equipo periódicamente para conocer los avances en los objetivos del área (de acuerdo con el ritmo de trabajo podrían ser mensuales, trimestrales, entre otros).
- b) Seleccionar al encargado para realizar la reunión.
- c) Convocar a los colaboradores a las reuniones establecidas.
- d) Establecer momentos de comunicación regular y formalmente de manera individual y así ofrecer un feedback (retorno) directo respecto a su trabajo.

4. medios y materiales

- ✍ Computadora y proyector
- ✍ Aulas de exposición
- ✍ Hoja informativa
- ✍ Medios de comunicación audiovisual

5. presupuesto

ESTRATEGIA 2:	
Establecer buenas relaciones entre jefes y colaboradores para el logro de la satisfacción con el trabajo mediante reuniones de confraternidad.	
OBJETIVO Renovar las habilidades de comunicación de los empleados.	
JUSTIFICACIÓN Generar un buen clima laboral dentro de la compañía es fundamental para mantener elevados los niveles de productividad y motivación de los empleados. Cuanto más fluida sea la relación con tus subordinados, más contentos van a estar y más aportarán a la organización.	
ACTIVIDADES	RECURSOS A UTILIZAR
Establecer reuniones con el equipo periódicamente para conocer los avances en los objetivos del área (de acuerdo con el ritmo de trabajo podrían ser mensuales, trimestrales, entre otros).	Computadora y proyector Aulas de exposición Hoja informativa Medios de comunicación audiovisual
Convocar a los colaboradores a las reuniones	
Establecer momentos de comunicación regular y formalmente de manera individual y así ofrecer un feedback	

PRESUPUESTO	Costo
Refrigerio:.....	s/ 200.00
TOTAL	s/ 200.00

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- a) La actitud de los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque (UGEL), en general, está estrechamente relacionada con todos los indicadores de las dos variables en estudio debido a que el rango de aceptación es entre 3 y 4 de la Escala Likert y corresponde al criterio de evaluación “de acuerdo” con las estrategias para la motivación por el servicio público y satisfacción con el trabajo público.
- b) El estado actual de la relación entre la motivación y de satisfacción con el trabajo público de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque muestra que en la variable *Motivación con el Servicio Público*, la dimensión “Compromiso afectivo” es el más alto, con un promedio de igual a 4.55 en la Escala Likert (1 a 5 puntos). Para la variable *Satisfacción con el Trabajo Público*: la dimensión “Oportunidades de Participación” fue la más alta, con un promedio igual a 3.85 en la Escala Likert (1 a 5 puntos).
- c) La asociación entre la motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque es significativa ($p= 0.000$, a un nivel de significancia igual a 0.05).

4.2.Recomendaciones

- Realizar talleres orientados al desarrollo humano y buenas prácticas organizacionales orientadas a reforzar la motivación por el servicio público que genere mayor compromiso afectivo institucional.
- Reforzar la identidad institucional mediante la promoción e incremento de oportunidades de participación de los directores y personal docente y estudiantes que genere satisfacción y compromiso por el trabajo público.
- Mantener las actitudes de los directores de las instituciones públicas mediante mecanismos menos burocráticos que sirvan de motivación para el servicio público y la satisfacción con el trabajo en las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque.

Referencias bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. Retrieved from <file:///C:/Users/César/Desktop/ALFARO LEYTON MEZA SAENZ SATISFACCION LABORAL.pdf>
- Álvarez, Laura (2016), Mejores Prácticas de Recursos Humanos en el Sector Público, Secretaría de la Función Pública, Dirección de Planeación y Desarrollo, México,
- Caillier, James Gerard (2013) Transformational Leadership and Whistle-Blowing Attitudes: Is This Relationship Mediated by Organizational Commitment and Public Service Motivation? Sagepub.com/journalsPermissions.nav
- Casassus, J. (2008). Problemas de la gestión educativa en América Latina: la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B. Em Aberto, 19(75), 49–69. Retrieved from <file:///C:/Users/César/Downloads/2167-2227-1-PB.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (s.f.)
- Congreso de la República del Perú. (2013). Ley del servidor civil. Recuperado de <http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>
DOI: 10,1177/0275074013515299 <http://www.cepal.org/es/cursos/liderazgo-publico-para-un-desarrollo-con-igualdad-cepalaecid>
- Espinoza, Henry y Huaita, Franklin, (2012) *Documento de Gestión Presupuestaria*, Aplicación de Incentivos en el Sector Público, Dirección General de Presupuesto Público, Ministerio de Economía y Finanzas, Perú,
- Fundació Factor Humà. (n.d.). ¿Existe la motivación laboral en la Administración pública? Recuperado de https://factorhuma.org/es/?option=com_content&view=article&id=7290:%25C2%25BFExiste%2520la%2520motivaci%25C3%25B3n%2520laboral%2520en%2520la%2520Administraci%25C3%25B3n%2520p%25C3%25BAblica%3F&catid=10:

ticias-el-socio&Itemid=19

Garzón, M. A. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.

Giauque, D, Anderfuhren-Biget, S, y Varone, F, (2015) *Stress Perception in Public Organisations: Expanding the Job Demands–Job Resources Model by Including Public Service Motivation*, University of Lausanne, Lausanne, Switzerland and University of Geneva, Geneva, Switzerland, DOI: 10,1177/0734371X12443264,

Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, P, (2010) *Metodología de la Investigación*, 5ta Edición, México: McGraw Hill,

Kaiser, Lutz (2014) *Job Satisfaction and Public Service Motivation*, North Rhine-Westphalia University of Applied Sciences for Public Administration, DIW and IZA

Moltz (2018) Ministerio de Energía y Minas del Gobierno de Nicaragua. (s.f.)

www.mem.gob.ni/media/file/.../Analista%20Programador%20de%20Sistemas%203.pdf

Pérez-Ruiz, A. (2014). Enfoques de la gestión escolar: una aproximación desde el contexto latinoamericano. *Educ. Educ.* 17 (2), 357-69. Doi. 10.5294/edu.2014.17.2.9

Perry, J, y Wise, L, (2010), *Estatuto básico del empleado público*, Madrid, España: INAP

Perry, James, (1996) *Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity*, *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, Vol, 6, No, 1, (Jan, 1996) pp, 5-22,

Riba, C. y Ballart, X. (2016). La motivación para el servicio público de los altos funcionarios españoles: medida y efectos. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 154: 65-82. Ecupeado de <http://dx.doi.org/10.5477/cis/reis.154.65>

Stazyk, E. C. (2011). Motivación de servicio público y encaje persona-entorno. Recuperado de <http://www.esade.edu/public/modules.php?name=news&idnew=698&newlang=spanish>

Valdivia y Díaz (s.f.) (<http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/analisis3.pdf>).

Vandenabeele, Wouter (2009) *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*, Simposio de la

EGPA sobre motivación y rendimiento en el servicio público, Volumen 75, Número 1,

Marzo 2009, Página 9, Disponible en:

[https://www.google.com.pe/?gfe_rd=ssl&ei=9IPiV4_EF4y_-](https://www.google.com.pe/?gfe_rd=ssl&ei=9IPiV4_EF4y_-wWQx7O4BA#q=MOTIVACION+PARA+EL+SERVICIO+PUBLICO+Y+LA+SATISFACCION+CON+EL+TRABAJO)

[wWQx7O4BA#q=MOTIVACION+PARA+EL+SERVICIO+PUBLICO+Y+LA+SATISFACCION+CON+EL+TRABAJO,](https://www.google.com.pe/?gfe_rd=ssl&ei=9IPiV4_EF4y_-wWQx7O4BA#q=MOTIVACION+PARA+EL+SERVICIO+PUBLICO+Y+LA+SATISFACCION+CON+EL+TRABAJO)

Vargas, L. M. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón- Lambayeque, 2015. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Retrieved from http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/415/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Título: Motivación para el servicio público y satisfacción con el trabajo de los directores de centros educativos estatales de ugel lambayeque

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
GENERAL ¿Cuál es la relación entre motivación para el servicio público de los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa de Lambayeque (UGEL) y su propia satisfacción con el trabajo público?	GENERAL Establecer la relación entre motivación para el servicio público de los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa de Lambayeque (UGEL) y su propia satisfacción con el trabajo público	GENERAL Existe relación positiva entre motivación para el servicio público de los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa de Lambayeque (UGEL) y su propia satisfacción con el trabajo público	V1= motivación para el servicio público V2= satisfacción con el trabajo público
ESPECÍFICOS: ¿Qué relación existe entre la motivación para el servicio público y el apoyo organizacional percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?	ESPECÍFICOS: Establecer la relación entre la motivación para el servicio público y el apoyo organizacional percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque	ESPECÍFICOS: Existe relación positiva existe entre la motivación para el servicio público y el apoyo organizacional percibido por los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque	
¿Qué relación existe entre la motivación para el servicio público y la realimentación positiva y reconocimiento de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?	Establecer la relación entre la motivación para el servicio público y la realimentación positiva y reconocimiento de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?	Existe relación positiva entre la motivación para el servicio público y la realimentación positiva y reconocimiento de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?	
¿Qué relación existe entre la motivación para el servicio	Establecer la relación entre la motivación para el	Existe relación positiva entre la motivación para el	

público y las oportunidades de participación de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?	servicio público y las oportunidades de participación de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque	servicio público y las oportunidades de participación de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque	
¿Qué relación existe entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de promoción para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?	Establecer la relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de promoción para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque	Existe relación positiva entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de promoción para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque	
¿Qué relación existe entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de mejora en habilidades para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque?	Establecer la relación entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de mejora en habilidades para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque	Existe relación positiva entre la motivación para el servicio público y las oportunidades de mejora en habilidades para los directores de las instituciones educativas de la UGEL Lambayeque	

ANEXO 2: Dimensiones de la variable 1

Motivación para el servicio público, Basado en Kaiser, Lutz (2014) *Job Satisfaction and Public Service Motivation*, North Rhine-Westphalia University of Applied Sciences for Public Administration, DIW and IZA

Motivación para el servicio público:					
ITEM	TD	D	I	A	TA
Actitud para denunciar las irregularidades					
Siento que puedo discutir asuntos éticos y problemas con mi supervisor sin miedo de tener los comentarios contra mí					
Yo estaría cómodo entregando malas noticias de una injusticia no ética al supervisor					
Liderazgo transformacional					
Mi supervisor comunica una visión clara y positiva del futuro					
Mi supervisor trata al personal como individuos, apoya y alienta su desarrollo.					
Mi supervisor anima y reconoce al personal					
Mi supervisor fomenta la confianza, la participación y la cooperación entre los miembros del equipo					
Mi supervisor anima a pensar en solución a problemas de nuevas maneras y cuestiona suposiciones					
Mi supervisor es claro acerca de sus valores y practica lo que predica					
Mi supervisor infunde orgullo y respeto en los demás y me inspira para ser altamente competente					
Identificación con el servicio público					
El servicio público significativo es importante para mí					
A menudo me recuerdan los acontecimientos cotidianos cómo somos dependientes unos de los otros					
Hacer la diferencia en la sociedad significa más para mí que los logros personales					
Estoy dispuesto a hacer sacrificios por el bien de la sociedad					
No tengo miedo de ir a luchar por los derechos de los demás, incluso si eso significa que voy a ser ridiculizado					
Compromiso afectivo					
Siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización					
Mi organización tiene un gran significado personal para mí					
Me siento como una parte de la familia en mi organización					

ANEXO 3: Dimensiones de la variable 2

Satisfacción con el trabajo público, basado en Giauque, D., Anderfuhren-Biget, S., y Varone, F, (2015) *Stress Perception in Public Organisations: Expanding the Job Demands–Job Resources Model by Including Public Service Motivation*, University of Lausanne, Lausanne, Switzerland; and University of Geneva, Geneva, Switzerland

Satisfacción con el trabajo público:					
ITEM	TD	D	I	A	TA
Apoyo organizacional percibido					
Mi organización se enorgullece de mis logros en el trabajo					
Mi organización realmente se preocupa por mi bienestar					
Mi organización valora mi contribución a mi bienestar					
Mi organización considera seriamente mis metas y valores.					
Mi organización muestra muy poca preocupación por mí					
Mi organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial					
Realimentación positiva y reconocimiento					
Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento de que debería recibir					
No siento que el trabajo que hago sea apreciado					
Hay pocas recompensas para los que trabajan allí					
No siento que mis esfuerzos sean recompensados de la forma en que deben ser					
Oportunidades de participación					
A los empleados en este trabajo se les permite tomar muchas decisiones					
Los empleados tienen la oportunidad de sugerir mejoras en la manera en que se hacen las cosas					
Los supervisores mantienen una comunicación abierta con los empleados en este trabajo					
Oportunidades de promoción					
Realmente hay muy poca oportunidad para la promoción en mi trabajo					
Aquellos que lo hacen bien en el trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos					
La gente se adelanta tan rápido como en otros lugares					
Estoy satisfecho con mi oportunidad de promoción					
Oportunidades de mejora en habilidades					
Se ofrecen extensos programas de capacitación para individuos en este trabajo					
Estoy satisfecho con los programas de educación continua que me ofrecen					

ANEXO 4: Cuestionario

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN		TD: Total Desacuerdo				
Escuela Profesional de Administración Pública		D: Desacuerdo				
Por favor, responda su conformidad con la siguiente encuesta sobre:		I: Indiferente				
Motivación para el servicio público - Satisfacción con el trabajo público		A: Acuerdo				
ITEM		TA: Total Acuerdo				
A. Actitud para denunciar las irregularidades		TD	D	I	A	TA
1. Discuto asuntos éticos y problemas sin temor a comentarios en contra.						
2. Informo cómodamente sobre injusticias a mis supervisores.						
B. Liderazgo de mis superiores		TD	D	I	A	TA
1. Tienen una visión clara y positiva del futuro de la organización.						
2. Tratan al personal como individuos, apoyan y alientan su desarrollo.						
3. Animam y reconocen los esfuerzos del personal.						
4. Promueven la confianza, participación y cooperación.						
5. Animam a pensar en las soluciones creativas y concretas.						
6. Son claros en sus valores y practican lo que predicam.						
7. Generan orgullo, respeto e inspiran para ser altamente competentes.						
C. Identificación con el servicio público		TD	D	I	A	TA
1. El servicio público con resultados es importante para mí.						
2. Me hace recordar que somos dependientes unos de los otros.						
3. El bien social significa más para mí que los logros personales.						
4. Estoy dispuesto a hacer sacrificios por el bien de la sociedad.						
5. No tengo temor de ir a luchar por los derechos de los demás.						
D. Compromiso afectivo		TD	D	I	A	TA
1. Tengo un fuerte sentido de pertenencia hacia mi institución.						
2. Mi institución tiene un gran significado personal para mí.						
3. Siento mi institución como mi familia.						
E. Apoyo institucional percibido		TD	D	I	A	TA
1. Se enorgullecen de mis logros en el trabajo.						
2. Realmente se preocupan por mi bienestar.						
3. Valoran mi contribución al bienestar social.						
4. Consideran mis propuestas, metas y valores.						
5. Muestran muy poca preocupación por mí.						
6. Están dispuestos a ayudarme si necesito un favor especial.						
F. Realimentación positiva y reconocimiento		TD	D	I	A	TA
1. Cuando hago un buen trabajo, recibo el merecido reconocimiento.						
2. Siento que el trabajo que hago no es apreciado.						
3. Hay pocas recompensas para los que trabajan en mi institución.						
4. Mis esfuerzos no son recompensados de la forma justa.						
G. Oportunidades de participación		TD	D	I	A	TA
1. Los empleados en mi institución participan en tomar decisiones.						
2. Los empleados tienen la oportunidad de sugerir mejoras.						
3. Supervisores y directores mantienen una comunicación abierta.						
H. Oportunidades de promoción		TD	D	I	A	TA
1. Hay escasa oportunidad para la promoción laboral en mi trabajo.						
2. Los directores que hacen bien su trabajo son promovidos.						
3. Los directores son proactivos como en otras organizaciones.						
4. Estoy satisfecho con la oportunidad de promoción en el trabajo.						
I. Oportunidades de mejora en habilidades		TD	D	I	A	TA
1. Se ofrecen importantes programas de capacitación en este trabajo.						
2. Estoy satisfecho con los programas de educación continua.						
Muy agradecido.						
Según Kaiser, Lutz (2014) y Giauque, D., Simon Anderfuhren-Biget, S., y Varone, F. (2015)						

ANEXO 5: Cartilla de validación por juicio de expertos



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1 Nombre del experto	
2 Título académico	
3 Último grado académico	
4 Experiencia en años	
5 Institución donde labora	
6 Cargo	
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	“Motivación para el servicio público y satisfacción con el trabajo público de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque, Perú”
Nombre del tesista	Jiménez Calderón, César Eduardo
Instrumento evaluado	Cuestionario de percepción sobre la relación entre servicio público y satisfacción con el trabajo público
Detalle del instrumento	El cuestionario con escala tipo Likert (1 al 5) para la recogida de datos está organizado por 17 ítems para medir la variable motivación para el servicio público y 19 ítems para la variable satisfacción con el trabajo público.
Instrucciones	Por favor, responda su conformidad con la siguiente encuesta sobre: motivación para el servicio público – satisfacción con el trabajo público
ITEMES	EVALUACIÓN
A. Actitud para denunciar las irregularidades	Aprobado () – Desaprobado ()
1. Discuto asuntos éticos y problemas sin temor a comentarios en contra.	Aprobado () – Desaprobado ()
2. Informo cómodamente sobre injusticias a mis supervisores.	Aprobado () – Desaprobado ()
B. Liderazgo de mis superiores	Aprobado () – Desaprobado ()
1. Tienen una visión clara y positiva del futuro de la organización.	Aprobado () – Desaprobado ()
2. Tratan al personal como individuos, apoyan y alientan su desarrollo.	Aprobado () – Desaprobado ()
3. Animam y reconocen los esfuerzos del personal.	Aprobado () – Desaprobado ()
4. Promueven la confianza, participación y cooperación.	Aprobado () – Desaprobado ()
5. Animam a pensar en las soluciones creativas y concretas.	Aprobado () – Desaprobado ()
6. Son claros en sus valores y practican lo que predicam.	Aprobado () – Desaprobado ()
7. Generan orgullo, respeto e inspiran para ser altamente competentes.	Aprobado () – Desaprobado ()
C. Identificación con el servicio público	Aprobado () – Desaprobado ()
1. El servicio público con resultados es importante para mí.	Aprobado () – Desaprobado ()

2. Me hace recordar que somos dependientes unos de los otros.	Aprobado () – Desaprobado ()
3. El bien social significa más para mí que los logros personales.	Aprobado () – Desaprobado ()
4. Estoy dispuesto a hacer sacrificios por el bien de la sociedad.	Aprobado () – Desaprobado ()
5. No tengo temor de ir a luchar por los derechos de los demás.	Aprobado () – Desaprobado ()
D. Compromiso afectivo	Aprobado () – Desaprobado ()
1. Tengo un fuerte sentido de pertenencia hacia mi institución.	Aprobado () – Desaprobado ()
2. Mi institución tiene un gran significado personal para mí.	Aprobado () – Desaprobado ()
3. Siento mi institución como mi familia.	Aprobado () – Desaprobado ()
E. Apoyo institucional percibido	Aprobado () – Desaprobado ()
1. Se enorgullecen de mis logros en el trabajo.	Aprobado () – Desaprobado ()
2. Realmente se preocupan por mi bienestar.	Aprobado () – Desaprobado ()
3. Valoran mi contribución al bienestar social.	Aprobado () – Desaprobado ()
4. Consideran mis propuestas, metas y valores.	Aprobado () – Desaprobado ()
5. Muestran muy poca preocupación por mí.	Aprobado () – Desaprobado ()
6. Están dispuestos a ayudarme si necesito un favor especial.	Aprobado () – Desaprobado ()
F. Realimentación positiva y reconocimiento	Aprobado () – Desaprobado ()
1. Cuando hago un buen trabajo, recibo el merecido reconocimiento.	Aprobado () – Desaprobado ()
2. Siento que el trabajo que hago no es apreciado.	Aprobado () – Desaprobado ()
3. Hay pocas recompensas para los que trabajan en mi institución.	Aprobado () – Desaprobado ()
4. Mis esfuerzos no son recompensados de la forma justa.	Aprobado () – Desaprobado ()
G. Oportunidades de participación	Aprobado () – Desaprobado ()
1. Los empleados en mi institución participan en tomar decisiones.	Aprobado () – Desaprobado ()
2. Los empleados tienen la oportunidad de sugerir mejoras.	Aprobado () – Desaprobado ()
3. Supervisores y directores mantienen una comunicación abierta.	Aprobado () – Desaprobado ()
H. Oportunidades de promoción	Aprobado () – Desaprobado ()
1. Hay escasa oportunidad para la promoción laboral en mi trabajo.	Aprobado () – Desaprobado ()
2. Los directores que hacen bien su trabajo son promovidos.	Aprobado () – Desaprobado ()
3. Los directores son proactivos como en otras organizaciones.	Aprobado () – Desaprobado ()
4. Estoy satisfecho con la oportunidad de promoción en el trabajo.	Aprobado () – Desaprobado ()
I. Oportunidades de mejora en habilidades	Aprobado () – Desaprobado ()
1. Se ofrecen importantes programas de capacitación en este trabajo.	Aprobado () – Desaprobado ()
2. Estoy satisfecho con los programas de educación continua.	Aprobado () – Desaprobado ()

Sugerencias: