

Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite
documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad
de Gestión Educativa Local – Chota, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Doris Gálvez Saucedo

ASESOR:

Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

SECCIÓN

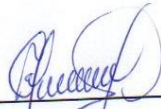
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

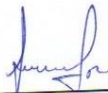
Reforma y Modernización del Estado

PERÚ – 2018

PÁGINA DE JURADO



Dr. César Marrufo Zorrilla
PRESIDENTE



Dr. José Rolando Vásquez Barboza
SECRETARIO



Dr. Fernando Martín Vergara Abanto
VOCAL


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Doris Gálvez Saucedo, en calidad de estudiante de la maestría de la Universidad César Vallejo, específicamente de Gestión Pública, manifiesto ante vuestras autoridades que la Tesis cuyo título: Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018; la cual se presenta en 85 folios, cuyo propósito es optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública, soy su autora. Por consiguiente:

Doy fe bajo los términos de ley que:

- La literatura utilizada en la construcción de la investigación fue extraída de fuentes confiables, por lo que su parafraseo o citas están contextualizadas siguiendo los lineamientos que demanda la redacción de trabajos de investigación (APA, 2016)
- El texto producido en el informe es organizado a través de la utilización de la bibliografía y web grafía establecida en las referencias bibliográficas, no presentando contenido total ni parcial de trabajos anteriores que se habían utilizado con fines de titulación u la obtención de otros grados académicos.
- Del mismo modo asevero que se conoce la utilización de softwares informáticos para revisar la originalidad del trabajo detectar el plagio, considerando delito intelectual.
- Si se comprueba que se utilizaron fuentes de manera ilegal en la construcción del trabajo, asumiré responsablemente la disciplina que se imponga por parte de la universidad.

Chiclayo, 25 de junio del 2018



Br. Doris Gálvez Saucedo

DNI 42244513

DEDICATORIA

Con gran gratitud a mis queridos padres: Juan y Edelmira, quienes con su esfuerzo y dedicación forjaron la formación personal apoyando constantemente en el desarrollo de la educación hasta ver cristalizado el logro profesional que ostento con humildad, buscando ser cada día mejor y servir con gratitud en el puesto de trabajo que desempeño siendo leal a la formación recibida de mis progenitores.

La autora

AGRADECIMIENTO

A la representación de la Escuela de Post Grado del claustro universitario por emprender el desarrollo de la Maestría en Gestión Pública, y ofrecer a sus maestrantes la oportunidad de formarse a nivel de post grado y darle competitividad en el desarrollo de sus actividades profesionales según las demandas de sus usuarios.

A los catedráticos encargados del desarrollo de cada uno de los cursos, quienes con sus competencias profesionales demostraron capacidad y solvencia dándonos los lineamientos que demanda la gestión pública, para que en el futuro el desempeño de los profesionales se enmarque en función de la planificación estratégica, dándole operatividad al trabajo que realicen y en función del logro de resultados que demanda la competencia laboral.

A mis compañeros maestrantes por dedicar su tiempo y juntos lograr el desarrollo de la maestría, compartir las aulas de la universidad, experiencias laborales y académicas, que sin lugar a duda fortalecieron el desarrollo de las capacidades profesionales y más aun tratándose del desarrollo del trabajo de investigación donde con el afán de lograr concretizar su finalización coordinamos activamente en post de culminarlo satisfactoriamente.

A la personalidad del Dr. Fernando Martín Vergara Abanto, quien condujo de manera acertadas la elaboración del proyecto y su posterior desarrollo, revisándolo pacientemente la estructura del trabajo, resaltando los errores para enmendarlo oportunamente, orientándonos para darle el rigor científico correspondiente y lograr su sustentación.

La autora

PRESENTACIÓN

Distinguidos representantes del jurado evaluador

Ante su más alta y distinguida honorabilidad de la norma universitaria vigente para la Escuela de post Grado de la UCV, cuya finalidad demanda la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, se pone bajo su criterio de jurado la tesis de título: Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018; a fin que bajo sus criterios investigativos se evalúe y oportunamente se hagan las correcciones y proceder con su inmediata corrección para que según los procesos administrativos de la universidad autoricen su sustentación.

Los lineamientos que siguió el desarrollo de la investigación, se enmarca en el enfoque cuantitativo, cuyo tipo es el descriptivo transversal de diseño correlacional que específicamente presenta los resultados por variable y los resultados se presentan y analizan según la demanda de los objetivos, los cuales sirven para la organización de las conclusiones que arriba el trabajo.

En consecuencia, asumiendo responsablemente el desarrollo del trabajo de investigación siguiendo la estructura establecida por la universidad, se solicita que luego de su revisión se emita el informe favorable de aprobación para proceder inmediatamente a la sustentación.

La Autora

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación del estudio.....	36
1.6. Hipótesis.....	37
1.7. Objetivos.....	37
1.7.1. Objetivo general	37
1.7.2. Objetivos específicos	37
II. MÉTODO	38
2.1. Diseño de investigación.....	38
2.2. Variables, operacionalización	38
2.2.1. Definición conceptual	38
2.2.2. Operacionalización de las variables.....	38
2.3. Población y muestra	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.4.1. Técnicas.....	40
2.4.2. Instrumentos	41
2.4.3. Validez y confiabilidad.....	41
2.4.4. Métodos de análisis de datos.....	42

III. RESULTADOS.....	43
3.1.Descripción de resultados	43
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS	59
ANEXOS	
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	93
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	94

RESUMEN

El trabajo de investigación desarrollado: Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018; surgió ante la percepción de la constante queja de los usuarios que tramitan sus documentos ante la UGEL de Chota, por lo que a partir de ese interés se emprendió a estructurar el trabajo siguiendo los lineamientos que demandó la Universidad.

La investigación partió de la descripción de la realidad problemática, el cual sirvió para plantear el problema y por consiguiente la orientación del objetivo general y específicos para encaminar el trabajo, a partir de la utilización del método hipotético deductivo que sirvió para la formulación de la hipótesis, operacionalización de variables, la organización y análisis de los resultados.

La investigación se desarrolló a partir del enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y transversal, el cual implicó el análisis de los resultados variable por variable, donde el diagnóstico del nivel de desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018 está en el límite del nivel bueno al obtener un promedio de 62,33 puntos según varemos de la escala establecida para la medición del desempeño laboral y el diagnóstico del grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018 indica que es medianamente satisfechos al obtener un promedio de 56,57 puntos según varemos de la escala establecida para la medición de la satisfacción del usuario.

La comparación del desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018, indica que se tiene una correlación de Pearson positiva débil de 0,128 cuya significancia bilateral es de 0,650 mayor que el margen de error 5% (0,05) demostrando que se rechaza la hipótesis establecida.

Palabras clave: Desempeño laboral, relación, satisfacción del usuario

ABSTRACT

The research work developed: Work performance of the staff of the document processing office and the satisfaction of the users of the Local Educational Management Unit - Chota, 2018; arose before the perception of the constant complaint of the users who process their documents before the UGEL of Chota, so from that interest was undertaken to structure the work following the guidelines demanded by the University.

The investigation started from the description of the problematic reality, which served to raise the problem and therefore the orientation of the general and specific objective to guide the work, from the use of the hypothetical deductive method that served for the formulation of the hypothesis, operationalization of variables, organization and analysis of results.

The research was developed from the quantitative approach, descriptive and cross-sectional type, which involved the analysis of the results variable by variable, where the diagnosis of the level of work performance of the staff of the document processing office of the Local Educational Management Unit Chota in the year 2018 is at the limit of the good level to obtain an average of 62.33 points as we will go from the scale established for the measurement of work performance and diagnosis of the degree of satisfaction of users of the Local Education Management Unit Chota in 2018 indicates that it is moderately satisfied to obtain an average of 56.57 points as we will go from the scale established for the measurement of user satisfaction.

The comparison of the work performance of the staff of the document processing office and the satisfaction of the users of the Local Educational Management Unit Chota in 2018, indicates that there is a weak positive Pearson correlation of 0.128 whose bilateral significance is 0.650. greater than the margin of error 5% (0.05) showing that the established hypothesis is rejected.

Key words: Work performance, relationship, satisfaction of the user

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad el desempeño laboral de los trabajadores de oficinas de trámites documentario de las diversas instituciones, se ve insatisfecha por la falta de organización y agilización de los expedientes correspondientes siguiendo la lógica de los procesos administrativos, la cual se refleja en la deficiente atención a las demandas de los usuarios quienes la ven seriamente afectadas por la lentitud de la atención seguida en cada una de las oficinas correspondientes, ante este problema los diversos estados del mundo vienen implantando reformas en sus sistemas de administración, tal como lo señala la (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017), al demandar a los sistemas educativos del mundo implementar políticas que permitan agilizar la tramitación de documentos en los mínimos plazos establecidos, adoptando la implementación de sistemas informáticos que agilicen la atención de la documentación y solicitudes que requieren los usuarios en el marco de satisfacer las demandas del público usuario de sus entidades administradas.

El desempeño laboral de los trabajadores de tramite documentario del sector educación en el contexto de América Latina y el Caribe, está condicionada por los sistemas impuestos por la UNESCO (2015), la cual en el marco de las políticas de reformas educativas, considera que la calidad de la educación demanda el cumplimiento de desempeños laborales óptimos en cada uno de los ámbitos de la administración pública, siendo el más esencial el campo educativo por ser trascendental para el desarrollo de la sociedad, asumiendo políticas responsables en el marco del desarrollo global, que demanda acelerar el crecimiento de la economía orientada a la disminución de la pobreza, acortando las brechas de inclusión, dentro de un marco de atención equitativa, en concordancia con la demanda de la práctica de la eficiencia en el cumplimiento de las funciones, la equidad en la atención al público usuario, la relevancia en la

atención a las necesidades de los usuarios y la pertinencia para responder la atención de las necesidades de las personas quienes son usuarios de la entidad pública o privada.

En el entorno nacional el desempeño laboral de los trabajadores de las oficinas de tramite documentario, se ve afectada por prácticas burocráticas y centralismo de poder de los jefes, quienes en vez de descentralizar la administración, adoptan medidas engorrosas que lo único que hacen es aplazar la atención de las necesidades de los usuarios plasmados en la documentación correspondiente que según código de expediente duerme en sus laureles sin demostrar capacidad alguna para emprender las soluciones que demandan cada uno de los usuarios. En el marco anterior, el (Decreto Supremo N° 006 - 2017 - JUS, 2017), que aprueba el texto único ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la Ley es aplicable a todas las entidades de la Administración Pública, quienes, por intermedio de sus trabajadores encargados de la tramitación de documentos, se garantiza el derecho e interés de los administrados, tomando como base el orden constitucional y régimen jurídico del estado, asumiendo los principios de los procedimientos administrativos que demanda la entidad pública correspondiente.

Asumiendo que el tramite documentario es muy delicado, en la región Cajamarca, la mayoría de la población muestra su descontento ante la atención que reciben en las diversas entidades públicas, las cuales se reflejan en constantes quejas en los diversos medios de comunicación que las autoridades correspondientes hacen caso omiso a la atención de sus documentos y no se acelera con la atención de los mismos, los cuales contravienen a los intereses de los usuarios quienes se ven insatisfechos con la obtención de los tramites, que lo único que lleva a los usuarios a perder tiempo y abandonando sus quehaceres profesionales o laborales, este hecho se refleja en la dirección Regional de Educación y Unidades de Gestión Educativa de cada provincia que su imagen institucional se ve deteriorada por la mala administración y demora en la tramitación de los expedientes que explican la problemática educativa de cada institución

educativa y cuya responsabilidad de gestión recae en los directores, docentes, autoridades y padres de familia, quienes a diario tienen que abandonar su trabajo con el fin de averiguar el estado de sus expedientes ya que los plazos establecidos en las normas internas correspondientes que son constantemente vulnerados y la responsabilidad mayor recae en los encargados de la tramitación de documentos que no lo pasan oportunamente a las oficinas encargadas de dar la solución de los problemas.

El problema del desempeño laboral del personal de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL Chota, persiste en la deficiente atención, ya que muchas veces los usuarios tienen que formar grandes colas y enfrentarse a una recepción de documentos lento o afectados por el sistema informático que maneja la UGEL, acción que genera malestar en los usuarios que no solo se ven afectados con el tiempo, sino que tienen que esperar hasta el próximo día para concretizar sus objetivos. Lo más delicado es que la mayoría de usuarios son directores, docentes y/o administrativos de las diversas instituciones educativas, que, con el afán de realizar trámites en la UGEL de Chota, abandona sus instituciones afectando las labores educativas y atención a la población estudiantil por culpa de la mala administración que empre este órgano desconcentrado del Ministerio de Educación.

Frente a la realidad suscitada, en el marco del desarrollo del proyecto de investigación se propone establecer la relación entre el desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

1.2. Trabajos previos

(Zans, 2017), desarrolló la investigación: Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM – Managua en el periodo 2016, con el objetivo de analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral, el trabajo fue

hecho con la finalidad de obtener el Grado de Master en Gestión Empresarial, la investigación por su naturaleza fue de tipo transversal, enfoque cuantitativo, la muestra se seleccionó por conveniencia y estuvo conformado por 59 sujetos quienes respondieron un cuestionario previamente validado por expertos en investigación, con los resultados obtenidos el autor concluyó:

- El desempeño laboral que se desarrolla en la facultad es bajo, dado que, si bien es cierto que se ejecutan en los tiempos establecidos las tareas requeridas, las tomas de decisiones no son las más pertinentes ya que se toman de manera personalista, sin tomar en cuenta los procesos de la planificación estratégica.
- Los usuarios de la facultad indican que se tendría un mejor desempeño laboral si se habría mayor coordinación entre los trabajadores, ya que de esta manera planificarían su trabajo y darían una mejor atención a sus usuarios.
- Existe una incidencia negativa baja de $-0,04$ entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dado que las relaciones interpersonales entre los agentes de la facultad no son las más indicadas y se tendría que planificar un plan de acción para encaminar un buen clima laboral.

La investigación citada aportó al desarrollo del trabajo el contexto de la variable desempeño laboral que coincidentemente se investigará en los trabajadores de tramite documentario de la UGEL de Chota, sin embargo, el antecedente se desarrolló en la Facultad Regional Multidisciplinaria de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

(Cea, 2017), con el objetivo de obtener el Grado de Master en Ciencias Empresariales y Jurídicas en la Universidad de Montemorelos, México, desarrolló la tesis: Desempeño y satisfacción laboral de los empleados que trabajan en el área de finanzas de la unión salvadoreña adventista; la investigación se desarrolló con el propósito de establecer la relación entre

el desempeño y la satisfacción laboral; el trabajo fue de tipo descriptiva, transversal, correlacional, de enfoque cuantitativo, el trabajo se hizo con una muestra de 25 empleados de quienes se recibió 25 declaraciones para medir la satisfacción laboral y 25 declaraciones para medir el nivel de desempeño, los resultados se analizaron utilizando estadística descriptiva e inferencial, de los cuales se desprenden las siguientes conclusiones:

- Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores empleados en el área de finanzas de la USA, al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0,268 con una significancia de 0,018, el cual indica que, si bien la relación de variables es baja, pero significativa por ser p menor al 5% del error establecido.
- Independientemente del centro de labores, no existe ninguna diferencia en la satisfacción de los trabajadores de asociación Unión y los empleados de colegios, ya que responden que se encuentran muy satisfechos.
- En cuanto a la auto evaluación del desempeño de los empleados varones y mujeres, existe una ligera diferencia ya que son las mujeres quienes responden que su trabajo lo realizan mejor que los hombres al obtener mayoritariamente ambos grupos las respuestas excelente y muy bueno.
- En cuanto a la satisfacción laboral, los encuestados responden que se muestran activos en su trabajo en post de lograr la consecución de sus objetivos y estas se demuestran en sus actitudes como actos que benefician a quienes necesitan se los servicios, los resultados indican que existe un alto grado de satisfacción laboral.

El antecedente internacional citado sirvió para comprender los resultados obtenidos en el proceso de la investigación a partir de los instrumentos aplicados, toda vez que coincide con las dos variables que encaminamos en el proceso de la investigación, sin embargo, el trabajo se desarrolló en el contexto de trabajadores que laboran en el área de finanzas y el trabajo

que se desarrolla será en trabajadores que realizan tramites documentario en la UGEL de Chota.

(Solano, 2017), realizó una investigación para optar el grado de maestro en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, bajo el título: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, 2017; la investigación se encaminó con el propósito de establecer la relación entre las variables de estudio, siguiendo los procedimientos del enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, transversal, diseño correlacional, desarrollado con 20 trabajadores, que respondieron a dos cuestionarios previamente validados y sometidos a la confiabilidad correspondiente, con los resultados, la autora concluyó:

- El clima organizacional que se pone en práctica en la Gerencia territorial de Huallaga Central, es deficiente, dado que 10 trabajadores que equivale al 50% responden que la gestión es inadecuada, explicando que no se cumplen las funciones que demanda el puesto de trabajo, lo cual se falta a la ética profesional.
- En cuanto al desempeño laboral los resultados indican que es regular dado que las respuestas dan un reflejo de antipatía hacia la práctica de las funciones de sus jefes inmediatamente superiores, no cumplen sus roles establecidos y muestran actitudes negativas hacia las demandas de su puesto de trabajo.
- Los resultados demuestran que la correlación es significativa en 0,416 entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dado que se tiene una significancia bilateral de 0,000 es decir menor al error establecido del 5% (0,05), la cual demuestra una correlación positiva débil.

El antecedente tomado aportó a la investigación el entorno del desarrollo de la variable desempeño laboral que la autora lo trabajó con trabajadores de la Gerencia Central del Huallaga y con el trabajo emprendido se hará con trabajadores de tramite documentario de la UGEL de Chota, además

para hacer las discusiones de los resultados después aplicar los instrumentos correspondientes.

(Bastidas, 2016), emprendió el desarrollo de la investigación: Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes; el trabajo se emprendió a partir del objetivo de mejorar la gestión del trámite documentario en la municipalidad, la investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo exploratorio y descriptivo, se enmarco en el diseño de investigación no experimental transaccional, desarrollado con una muestra de 23 expedientes atendidos entre los periodos 2006 – 2015; los cuales se analizaron a través de una ficha de análisis documental, con los resultados el autor concluyó:

- Con la implementación del sistema de trámite documentario se redujo los tiempos de atención en 30% en función al modo de atención anterior, ya que mensualmente se tiene una población atendida de 4434 usuarios, cantidad que indefectiblemente necesitó de la agilización de los trámites de sus documentos.
- Al desarrollar la presente investigación, se ratificó que el sistema de trámite documentario es una herramienta fundamental para agilizar la tramitación de documentos haciéndolo más ágil al sistema de administración.
- Se llegó a determinar que la implantación del sistema de trámite documentario mejoró la satisfacción de los usuarios al obtener una diferencia significativa de -3.929 y $p=0,001$, valor menor al 5% de margen de error establecido para la investigación.

El entorno del antecedente mencionado aportó al desarrollo de la investigación la implementación del sistema de trámite documentario, herramienta determinante para agilizar la tramitación de documentos y que va de acorde con el desempeño laboral de los trabajadores, por tal razón servirá para discutir con los resultados que se encuentren en función de la

variable desempeño laboral que se trabajará en el desarrollo de la investigación.

(Tirado, 2017), desarrolló el trabajo de investigación: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca, 2016; con el propósito de determinar y analizar la relación de las variables de estudio y a partir de los resultados plantear una propuesta integral, el trabajo se hizo con la finalidad de ostentar el Grado de Magíster en Ciencias, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Cajamarca; la investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, el diseño seguido es el no experimental, para conocer el contexto de la manifestación de las variables se utilizaron dos cuestionarios que fueron respondidos por 28 trabajadores permanentes de la empresa donde se desarrolló la investigación, con los resultados obtenidos la autora estableció las siguientes conclusiones:

- Los resultados del chi cuadrado resaltan que el valor tabular o teórico es de 9,49 y el valor estadístico de trabajo 11,259, siendo la significancia bilateral de 0,024 resultado menor al 5% (0,05) que al hacer el análisis correspondiente se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula, el cual determina que se acepta la hipótesis alternativa.
- En cuanto al desarrollo de la variable satisfacción laboral, los encuestados mayoritariamente se sienten insatisfechos con el desarrollo de las dimensiones autoridad, condiciones físicas y/o ambiente, beneficios laborales y/o remunerativos y el desarrollo personal, ya que indican que los actos puesto en práctica son malos.

El antecedente estudiado fortaleció al desarrollo de la investigación en el contexto de la variable satisfacción laboral que es trabajado en la empresa Betoscar Servis EIRL, y con la investigación se percibirá en los usuarios de la UGEL de Chota.

(Soto, 2015) planteo la investigación: El liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Tacabamba, 2015; trabajado con la finalidad de obtener el Grado de magister en Gestión de los Servicios de Salud, el propósito de la investigación fue: establecer la correlación de las variable, para ello se trabajó con una muestra de siguiendo los lineamientos de la investigación de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario estructurado de escala de LIKER, con los resultados la autora concluyó:

- El desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Tacabamba es regular, asumiendo que su promedio de 3,37 en la variable correspondiente, en la dimensión orientación 3,09, en calidad 3,25; en relaciones humanas 3,38, en iniciativa 3,38; en trabajo en equipo 3,42 y organización 3,69.
- Se demuestra que existe una relación negativa muy baja de -0,090 entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral, siendo la significancia bilateral de 0,536 resultado mayor al margen de error 5% (0,05), el resultado aceptó la hipótesis nula y rechazó la hipótesis alternativa.

La investigación tomada como antecedente ayudó a comprender el desarrollo de la investigación tomado como referencia el desarrollo de la variable desempeño laboral que la autora lo trabajo con trabajadores de salud y con la investigación se hará con trabajadores de la oficina de trámite documentario de la UGEL de Chota y sus usuarios correspondientes.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Desempeño laboral.

1.3.1.1. Teorías.

Teoría del desempeño laboral.

El desempeño laboral es la manifestación de las actividades de trabajo que desarrollan los trabajadores según su condición para una organización o empresa, teniendo en consideración su rol y profesión para la cual se formó. Coulter (2013), resalta que el desempeño laboral son procesos que determinan el éxito de una empresa y que son los trabajadores quienes de manera organizada trabajan para conseguir logros para la empresa y que generalmente se proponen alcanzar metas a mediano y largo plazo según el entorno de las actividades que desarrolla la empresa. (Sum, 2015)

Por su parte (Robibins y Judge, 2013, citado por Sum, 2015) manifiesta que la teoría del desempeño laboral tiene la funcionalidad de evaluar los procesos productivos que desarrollan los trabajadores en función de sus tareas, de la identidad con el puesto de trabajo y su proyección social, las limitaciones productivas percibidas como conductas que dañan la imagen de la organización, la toma de decisiones a partir de los procesos de planificación, negociación y mediación en la resolución de los problemas que presente la empresa o institución laboral y la disposición por hacer las cosas bien para dar una buena imagen institucional a su empleador.

Tomando como referencia los aportes de los autores anteriores, la teoría del desempeño laboral, se percibe como la calidad del trabajo que desarrollan los empleados en su respectivo puesto de trabajo, siendo determinante la motivación por el ejercicio de la función y el valor que tenga el trabajador por asumir con responsabilidad el desarrollo de las diversas actividades que demanda labor que

desempeña. Hoy en día la consecución de un buen desempeño, se mide por los resultados que logran alcanzar los empleados que laboran en cualquier entidad pública o privada, estas acciones indican planificar el desarrollo de actividades, organizarlo para su desarrollo, buscar el financiamiento correspondiente a través de la gestión y ejecutar el trabajo según los resultados que demanda la entidad ya sea estatal o privada.

Teoría de la motivación

Asumiendo que la teoría de la motivación es fundamentalmente trascendente para explicar los procesos que siguen los seres humanos para la satisfacción de sus necesidades, ya sea por factores internos y externos, que son el reflejo de los ánimos de los trabajadores y empleados para desarrollar sus actividades. (Robbins y Judge, 2013, citado por Sum, 2015), explican que en el marco de la teoría de las necesidades de Maslow se hipotetiza que cada ser humano presenta jerárquicamente cinco necesidades primordiales y que se expresan de manera fisiológica, de seguridad, afectividad, autonomía y de autorrealización; obviamente cada necesidad tiene sus respectivas peculiaridades para su atención.

Asumiendo la teoría de la motivación como un aspecto clave en el desarrollo de la persona y específicamente el valor que se debe asumir para ejercer un trabajo y que específicamente es la manifestación de la motivación intrínseca la que determina la voluntad de los quehaceres laborales, sin esperar nada a cambio, es decir hacer las cosas que demanda el puesto de trabajo por propia iniciativa, poniendo en práctica las relaciones interpersonales para asumir con responsabilidad los quehaceres y tareas para alcanzar los resultados que persigue la institución donde se trabaja.

El entorno de los planteamientos teóricos descritos aporta al desarrollo del trabajo para que a través de los instrumentos correspondientes se recoja información sobre las actividades que

desarrollan los trabajadores de tramite documentario de la UGEL de Chota, y sobre todo cual motivados están para realizar su labor profesional en post de una percepción positiva por parte de los usuarios de esta entidad del Estado.

Teoría del liderazgo

El liderazgo es la acción que emprende una persona para proponer y encaminar el desarrollo de diversas actividades ante sus subordinados demostrando responsabilidad y eficiencia en el desarrollo de las actividades que emprenden los trabajadores de manera coordinada en las diversas actividades que emprendan. (Sánchez, 2000) pone de manifiesto que en la aplicación de la teoría del liderazgo existen cuatro estilos para direccionar el trabajo: **ordenar**, es decir instruir a los sub ordinados; **persuadir**, que consiste en hacer uso del dialogo y poder de convencimiento a los subordinados para realizar el trabajo; **participación**, enmarcado en el aporte de ideas para emprender una planificación coordinada y **delegar**, que se caracteriza por dar responsabilidades a los subordinados para encaminar el desarrollo de las actividades de la empresa.

El marco de desarrollo de la teoría del liderazgo demanda integrar dos dimensiones como: las actitudes frente a las tareas y las actitudes frente a las interrelaciones personales; el desarrollo de las dimensiones antes descritas demanda interactuar frente a las acciones que se encaminen, ello implica que la primera dimensión de las actitudes frente a las tareas, el líder perciba cuales son las actitudes de sus empleados o trabajadores hacia el trabajo que les demanda realizar, ver si están motivados, muestran actitudes positivas y se identifican con su labor de manera íntegra; mientras que la segunda dimensión actitudes frente a las interrelaciones demanda ver las disposición que tienen los empleados o trabajadores para hacer trabajo organizado y en equipo, es decir

cuando dispuestos están para integrarse con facilidad a las organizaciones, como participan y que aportes plantean para enrumbar el trabajo.

El entorno de la aplicación de la teoría del liderazgo se pone de manifiesto en las acciones que desarrollan los trabajadores, es decir se percibe a partir del grado de interés que tiene el líder para actuar en una acción de trabajo, es decir en el campo de la investigación emprendida el aporte de la teoría se evidencia en el interés y conducta de los trabajadores de la oficina de trámite documentario frente al trabajo que desarrollan y que se evidenciará con la satisfacción de los usuarios que demandan ser atendidos en dicha oficina.

Teoría de las organizaciones inteligentes

La puesta en práctica de la teoría de las organizaciones inteligentes demanda a la administración pública, el desarrollo de propuestas que potencie la intelectualidad de los trabajadores, esta acción implica que las empresas y/o instituciones educativas, capaciten a sus trabajadores para enrumbar una atención de calidad y que responda a las necesidades de atención de los clientes. Senge (1990) citado por (León, Tejada, & Yataco, 2003), resalta que una organización inteligente es capaz de aprender a crear estrategias para emprender la solución de los problemas que enfrentan, para ello deben de desarrollar cinco disciplinas: **el dominio personal** basado en el desarrollo de capacidades profesionales; el **trabajo en equipo** que toda organización debe de poner en marcha para la consecución de objetivos; **visión compartida**, es decir los resultados que se persiguen por la organización en el mediano y largo plazo; **modelos mentales**, aquellos que buscan establecer los procedimientos a seguir en la gestión pública para acelerar la atención y las demandas de los usuarios y el **pensamiento sistemático**, que establece modelo de gestión articulada entre las

áreas y oficinas de trabajo para agilizar la tramitación de documentos y expedientes en el marco de los procesos que se siguen en la gestión pública.

El marco de la teoría de las organizaciones inteligentes de (Senge, 1990 citado por León, Tejada y Yataco, 2003), aboga que la organización es un sistema abierto, donde se interrelacionan sus integrantes en post de lograr los resultados que demanda la entidad pública o privada, el contexto demanda a las organizaciones emprender acciones que contribuyan a la calidad del servicio, debiendo para ello hacer los diagnósticos de los problemas para a partir de los resultados reflexionar y adoptar estrategias para emprender una mejor calidad en el servicio que se presta a los usuarios.

El marco de la teoría descrita sirve para verificar a través del instrumento de recolección de datos como están las interrelaciones personales de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario con las demás áreas y como estos tramitan la documentación que demanda los usuarios para cumplir los plazos establecidos en lo normado en la Ley de procesos administrativos, cuales son las perspectivas que tienen los trabajadores frente al incumplimiento de sus funciones, como van solucionando la tramitación de la documentación en el marco de una visión compartida y trabajo en equipo, teniendo en cuenta que la satisfacción de los usuarios de una organización no solo depende de una determinada oficina o área de trabajo, sino de la integración de sus áreas y que necesariamente se debe trabajar de manera organizada, donde la comunicación fluida sirva para satisfacer las necesidades que demanda la organización.

Teoría del comportamiento organizacional

Se manifiesta en las actitudes mostradas por los trabajadores en el desarrollo de su trabajo teniendo como lineamientos el marco legal

que le otorga la función del cargo. Luthans (2008) citado en (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012), teoriza que el comportamiento organizacional se refleja en la organización de los trabajadores en un marco de comprensión, resaltando que para tener una buena aceptación se demanda de la interrelación de sus miembros para planificar, organizar y desarrollar sus actividades según la demanda de los objetivos establecidos para alcanzar el éxito de la institución.

El contexto anterior dentro del campo de la teoría de la organización, induce a los funcionarios y trabajadores a emprender políticas activas de trabajo de manera coordinada, la acción demanda a sus miembros asumir con responsabilidad el puesto de trabajo, prestando sus servicios con dedicación en post de alcanzar los resultados que demande la planificación estratégica.

Teniendo en cuenta que la teoría del comportamiento organizacional se enmarca a asumir con responsabilidad los valores éticos profesionales, Alfaro, et al. (2012) establece que, dentro de la administración de los recursos humanos, se percibe el comportamiento y el interés del trabajador por cumplir con las responsabilidades que demanda la función y se convierte en una acción determinante para satisfacer las necesidades de los usuarios.

El conocimiento de la teoría del comportamiento organizacional sirve para enmarcar el comportamiento de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota, en función a su desempeño de trabajo, ya que es el reflejo para obtener una buena satisfacción de los usuarios.

1.3.1.2. Enfoques

Enfoque de competencias en la gestión de recursos humanos

Este enfoque plantea el rendimiento laboral de los trabajadores a partir de los resultados planteados por la organización o empresa, es

decir que demanda a los empleados o trabajadores a ser competitivos en el desarrollo de sus funciones para alcanzar el éxito. García (2011) citado por (Candel, 2012), destaca que el enfoque por competencias en la gestión de los recursos humanos contraviene al enfoque de los rasgos dado que incluye definiciones diversas, sin embargo, aplicado al desempeño de los trabajadores trata de inducir a los funcionarios aplicar procesos de evaluación que conlleven a tener evidencias sobre el trabajo que realizan y verificar los desempeños profesionales que desarrollan en su labor, indicando que el desarrollo de este enfoque está condicionado por la demanda de los servicios y la productividad que se requiera en las organizaciones según los plazos previstos.

El marco del enfoque expuesto induce a las organizaciones públicas y privadas desarrollar una planificación estratégica por resultados, la cual demanda a sus trabajadores emprender acciones de trabajo que contribuyan al logro de los resultados en el tiempo y plazos establecidos, para así tener una percepción positiva de los usuarios, los cuales se muestra en el desempeño laboral de los trabajadores o empleados según el servicio que ofrezca en el área de trabajo a su cargo, tal como con el desarrollo de la investigación se percibirá con el desempeño que realizan los trabajadores de la oficina de trámite documentario de la UGEL de Chota.

Enfoque de los rasgos

Está determinado por las características que posee una persona, pueden ser positivas o negativas la cual implica que no garantiza el éxito de su desarrollo, en este contexto la demanda de este enfoque en el campo del desarrollo de las competencias profesionales apunta hacia una situación de liderazgo, la cual implica que el trabajador participe activamente en el desarrollo de su labor. (Ganga & Navarrete, 2013), establecen que el enfoque de los rasgos en el desempeño laboral de los empleados o trabajadores necesita de un

perfil profesional, el cual demanda el conocimiento de la función laboral, el desarrollo de competencias y capacidades para lograr alcanzar los resultados que demanda la empresa en los tiempos establecidos.

Asumiendo el enfoque de los rasgos en el desempeño laboral de los trabajadores, demanda del conocimiento del desarrollo de capacidades comunicativas donde el autocontrol y manejo de emociones se perciben en el cumplimiento del trabajo, la cual se expresa en el comportamiento y actitud ante la solución de problemas, negociando las dificultades y mediando las acciones que demandan solución inmediata en post de la consecución de los resultados que persigue la organización en el marco de sus objetivos estratégicos.

1.3.1.3. Concepto

El desempeño laboral es la acción que realiza toda persona según el trabajo y función que desarrolla en una determinada organización. Asumiendo las ideas vertidas por Chiavenato (2009) citado por (Morgan, 2015), define: “el desempeño laboral es una herramienta que mide el trabajo que realizan los empleados a fin de diagnosticar los problemas que se presentan en las áreas e implementar una mejora continua para lograr los resultados propuestos por la organización” (p. 3). En consecuencia, el desempeño laboral es una evaluación que se hace a los trabajadores utilizando instrumentos pertinentes para verificar los resultados que se alcanzan con el desarrollo de su trabajo, a partir de los resultados que demanda la planificación estratégica.

1.3.1.4. Dimensiones

Son las mediciones que demanda el contexto de la evaluación del desempeño laboral, (Guerrero, 2014), establece que el desempeño laboral presenta las siguientes dimensiones:

Motivación personal

La motivación personal está relacionada con el interés que tiene el trabajador para desarrollar su trabajo, esta dimensión implica demostrar cuán motivado está el trabajador para el desarrollo de sus tareas, Guerrero (2014) destaca que la motivación personal va acompañada del entusiasmo que tiene el individuo para el desarrollo de las actividades, la cual implica que se lleve una motivación intrínseca para el desarrollo de las acciones que demanda el puesto de trabajo.

Iniciativa laboral

La iniciativa laboral es concebida como una de las cualidades que muestra un trabajador para acceder a un puesto de trabajo, por lo tanto, es un indicador que toda empresa establece en la evaluación de las capacidades profesionales en post de cubrir los diferentes puestos de trabajo y alcanzar los resultados establecidos en corto, mediano y largo plazo. (Guerrero, 2014)

Trabajo en equipo

Es una herramienta que involucra a los trabajadores a desarrollar sus actividades dentro de un clima de integración e interrelación en función de las demandas que establece la organización para alcanzar los objetivos previamente establecidos; Guerrero (2014), resalta que el trabajo en equipo parte de objetivos, es decir que los trabajadores de la empresa se reúnen para resolver problemas institucionales según los resultados que persigue alcanzar la organización, en consecuencia trabajar en equipo demanda de emprender acciones conjuntas para lograr alcanzar los resultados propuestos por la empresa u organización.

Logro de resultados

Esta dimensión es la encargada de verificar si las competencias y **capacidades** de los trabajadores se muestran en el desempeño laboral, Guerrero (2014) hace referencia que la evaluación de desempeño laboral sirve para verificar si los empleados o trabajadores alcanzaron los resultados que demanda la funcionalidad de la empresa, es decir que diagnostica la problemática empresarial, para que a partir de los resultados se emprendan acciones de mejora y alcanzar el logro de los objetivos propuestos dentro de la organización.

1.3.2. Satisfacción

1.3.2.1. Teorías

Teoría de la satisfacción

Teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario se mide por las **actitudes** y estado de ánimo que muestran los clientes frente a determinadas acciones que realizan los trabajadores de una organización en el marco del desempeño de sus actividades. Kotler, (2001), citado en (Fernández E. , 2015), resalta que: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p. 21). En consecuencia, la teoría de la satisfacción demanda a las empresas asumir responsabilidades frente a los servicios que ofrecen a sus clientes con el propósito de satisfacer sus demandas y darles satisfacciones positivas a sus usuarios o clientes.

La teoría de la satisfacción está relacionada a los desempeños percibidos de los empleados o trabajadores de las organizaciones o empresas, todo depende del trabajo que se realice, para que los clientes muestren su satisfacción o insatisfacción ante el servicio

recibido, ante tal situación la satisfacción de los clientes o usuarios estará condicionado por los servicios que ofrecen los trabajadores dentro del marco de responsabilidades y resultados que busca alcanzar el desarrollo de la empresa.

La estructura de la teoría de la satisfacción demanda a las organizaciones superar la atención de las expectativas y necesidades de su público usuario, es decir cumplir con los plazos establecidos en la resolución de problemas que aquejan los clientes, dando respuesta oportuna en los tiempos y plazos previstos, asumiendo responsablemente el trámite de documentos o la adquisición de productos en los plazos establecidos, asumiendo que si el tiempo que demoran en la resolución de los conflictos es mayor, entonces la insatisfacción que muestran los clientes también es mayor.

Tomando las ideas de (Córdoba, 2007), en la actualidad el estudio de la variable satisfacción del usuario se utiliza en el proceso de evaluación de los servicios que ofrecen las diversas organizaciones empresariales y entidades del Estado, los resultados permiten a los empleadores tener una percepción de la calidad del trabajo y desarrollo de las actividades que realizan sus trabajadores, y que si efectivamente los servicios que se ofrecen satisfacen o no satisfacen a sus usuarios o clientes.

La teoría descrita constituye un aporte fundamental para el desarrollo de la investigación dado que permitirá determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de tramite documentario de la UGEL de Chota, en función de los tiempos y demora en la atención de los documentos presentados para ser atendidos en función a sus múltiples necesidades.

Teoría de la no conformación de expectativas

El entorno de la presente teoría demanda que la satisfacción de los clientes en función de las expectativas que esperan de la atención o servicio que la empresa o entidad ofrece a sus usuarios. Shi, Holahan y Jurkat (2004), citado por (Hernández, 2011), la teoría de la no conformación de expectativas se aplica al entorno de los clientes o usuarios, es decir mide el desempeño laboral, procesos que siguen en el desarrollo del trabajo, calidad en el servicio prestado a través de la aplicación de ciertos instrumentos, los cuales al ser tabulados, los resultados muestran lo satisfecho o insatisfecho que esta el cliente por los servicios recibidos, los cuales busca autoevaluarse y asumir responsablemente las acciones positivas y negativas que emprenden los trabajadores, para así desarrollar políticas integradores y dar una mejor percepción del trabajo que se realiza en la empresa.

Parfraseando a (Hernández, 2011), la teoría de la no conformación de expectativas considera necesario que los reclamos presentados por los clientes se traducen en distintas reacciones como producto del descontento de los servicios prestados de cualquier organización y que se manifiestan en quejas o reclamos ante las instancias correspondientes en busca de posibles soluciones, sin embargo, muestran actitudes insatisfechas por los servicios que se los ofrecen y hacen comparaciones ante otras entidades o realizan sus quejas ante los medios de comunicación que los publican ante la ciudadanía desprestigiando las actividades organizacionales y la imagen de la entidad correspondiente.

La teoría de la no conformación de expectativas induce a tener una visión ontológica de los procesos administrativos que persigue la gestión pública, ello implica verificar el desempeño de los trabajadores de las diversas áreas de una organización o empresa, aseverando que la actualidad demanda del desarrollo de

competencias que permita acelerar el trabajo para alcanzar los resultados que demanda la empresa en los menores plazos posibles y así tener una perspectiva de calidad en el servicio de atención a los usuarios, como es el caso de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota.

Teoría del bienestar y la economía del bienestar

Entendiendo al bienestar como el estado de ánimo de una persona en función al desarrollo y logro de sus actividades en los quehaceres diarios según su entorno personal, familiar y social; las cuales lo mantienen satisfecho o insatisfecho. Duarte y Jiménez (2007), citados por (Reátegui, 2015), conciben: “el bienestar como el sentir de una persona al estar satisfecha sus necesidades fisiológicas y psicológicas en el presente, así como contar con expectativas alentadoras respecto al futuro” (p. 8). A partir de la cita se destaca que el bienestar este articulado al grado de satisfacción que tiene una persona sobre los servicios que recibe por parte de la organización comercial o donde necesita ser atendido para satisfacer sus necesidades.

En la aplicación de la teoría del bienestar, la satisfacción del cliente está condicionada al servicio que recibe por parte de la empresa u entidad que oferta servicios, se destaca por los procesos que sigue y los tiempos establecidos para resolver los problemas, dando como resultado la elección y preferencia de los usuarios por la atención dirigida del trabajador por su forma de atender o por demostrar solvencia en la atención y solución a los problemas, en el marco de la economía del bienestar la satisfacción de los clientes o usuarios se traduce en la preferencia de los consumidores por los servicios que brindan las organizaciones u empresas en el marco de la atención de sus necesidades que se traduce en calidad del servicio.

Teniendo en cuenta las descripciones anteriores, la teoría del bienestar induce a las empresas ofertar sus servicios dentro de un

marco de calidad, es decir que los trabajadores o empleados muestren sus habilidades profesionales en el contexto de los objetivos estratégicos de la empresa, con la finalidad de tener una percepción positiva ante sus posibles clientes o usuarios quienes en función de los servicios que se les ofrezcan, mostraran su satisfacción e insatisfacción con los servicios que se les ofrecen.

Teoría de la asimilación

Esta teoría se caracteriza por detallar la confirmación o disconfirmación de los clientes frente a un servicio ofrecido por una determinada organización, remarcan la experiencia de los servicios recibidos en sus expectativas. Martínez, citado por (Toniut, 2013), remarca que la teoría de la asimilación se enmarca en expectativas referenciales que hacen según opiniones vertidas de otros clientes, estas acciones pueden variar a partir de la asimilación de conocimientos desarrollados a través de las expectativas previamente adquiridas, las cuales se comprueban con la adquisición de los servicios que van adquiriendo los usuarios o clientes en el marco de la atención que se reciban de las organizaciones o empresas prestadoras de servicios como salud, educación, electricidad, comunicaciones, etc.

La teoría de la asimilación se destaca por provocar la discrepancia entre el servicio obtenido y la expectativa del usuario, es allí donde el cliente a partir de la realidad del servicio ofrecido asimila los resultados obtenidos y lo contrasta con la expectativa y acomoda su satisfacción positiva o negativa en función al desempeño que muestran los trabajadores y los plazos y tiempos utilizados en la atención del servicio.

Teoría de la equidad

Demanda la atención de los clientes o usuarios en función de sus necesidades, es decir que los procedimientos **administrativos**

deberían estar condicionados al grado de necesidad, sin tener en cuenta plazos ni tiempos con el propósito que el usuario sea satisfecho. Siguiendo las ideas de (Toniut, 2013), la teoría de la equidad evalúa la satisfacción de los clientes teniendo en cuenta no solo los beneficios que adquieren los usuarios o clientes, si no que toma en cuenta el entorno que se pone de manifiesto en un determinado ambiente social.

En un análisis detallado de esta teoría se tiene muy en cuenta los beneficios que reciben los clientes en función del servicio que otorgan las organizaciones a sus clientes, sin embargo, los resultados obtenidos son los que darán al usuario una percepción satisfecha o insatisfecha, según la calidad del servicio obtenido. El contexto de la teoría de la equidad en el marco de la satisfacción del usuario se evalúa teniendo en cuenta la relación costo – beneficio que da como conclusión que los clientes estén satisfechos o insatisfechos.

Finalmente, el autor resalta que la equidad es vista como justicia, ante las acciones que realiza una persona siguiendo la lógica de la experiencia, donde se interactúa de acuerdo a los servicios adquiridos y las expectativas previas ante de tener el servicio, donde el resultado es determinante para decir si hubo justicia o injusticia en la interrelación del servicio ofrecido y la adquisición del servicio.

1.3.2.2. Enfoques

Enfoque al cliente

En la actualidad al interior de las empresas u organizaciones, se habla del enfoque al cliente, traducido en acciones que demandan del servicio al cliente, que tiene como finalidad dar una buena satisfacción a los clientes o usuarios, este marco, (Romero, s. f.), pone de manifiesto que en la creación de modelos de calidad se encuentran lineamientos que permiten transformar el servicio a los

usuarios y darle el grado de satisfacción en la atención de sus necesidades.

Enfoque de procesos

La adopción del enfoque de procesos demanda a la organización desarrollar sus operaciones de manera eficaz atendiendo las necesidades que demandan los clientes, el contexto de los procesos en las ideas de (Romero, s. f.), se remarca en los resultados obtenidos por los usuarios en función al servicio demandado, por lo que demanda identificar que procesos administrativos que se siguieron en la resolución de los problemas articulando con el impacto obtenido del servicio por parte del cliente.

1.3.2.3. Concepto

La satisfacción del usuario se define como el estado de ánimo positivo o negativo de la persona en función de los servicios prestados de los trabajadores o los encargados de conducir una organización o empresa. (Gálvez, 2010), resalta que la satisfacción del usuario o cliente está determinada por el comportamiento o actitudes que muestran las instituciones u organizaciones y estas a su vez se comprueban con la evaluación de la percepción de los clientes frente a la calidad de servicio que reciben.

1.3.2.4. Dimensiones

Las dimensiones establecidas para el desarrollo de la presente investigación serán adaptadas del instrumento Servperf propuesto por Cronin y Taitor (1992) citado por (Fernández & Bajac, 2013), que consiste en un cuestionario para ser aplicado al cliente y responda en función del servicio recibido por una determinada organización, en este caso sobre el servicio recibido por los trabajadores de la oficina de trámite documentario de la UGEL de Chota, 2018.

Tomando los aportes de (Fernández & Bajac, 2013), entre las dimensiones que se utilizará para medir la satisfacción del usuario de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota son las siguientes:

Confiabilidad

Permitirá verificar el cumplimiento del trámite documentario según los procesos administrativos y tiempos establecidos para la solución de problema o respuestas a los documentos tramitados.

Capacidad de respuesta

Esta dimensión permitirá tener una percepción de la calidad del servicio en función del cumplimiento de los plazos seguidos para la obtención de las respuestas a los expedientes, el trato que se da al usuario y la amabilidad en la atención recibida.

Garantía

Esta dimensión permitirá verificar el grado de confianza que muestra los trabajadores de la Oficina de Trámite documentario en el servicio que ofrecen a los usuarios, además se percibirá la seguridad de la obtención de la calidad del servicio.

Empatía

Esta dimensión permitirá comprender la atención de las necesidades de cada usuario, así como el nivel de satisfacción en función del servicio recibido.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación tiene el desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

Asumiendo que el desempeño laboral y la satisfacción de usuarios son variables muy cuestionadas en los últimos tiempos, el desarrollo de la investigación se justificó porque se hace necesario diagnosticar el desempeño laboral y satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chota, para luego con los resultados de las variables, obtener la relación correspondiente y tener una visión clara y emprender acciones inmediatas para enrumbar la prestación de servicio de calidad.

En el contexto teórico el desarrollo de la investigación buscó aportar lineamientos específicos del desempeño laboral según el marco profesional de cada trabajador en la oficina de trámite documentario de la UGEL y en el marco de la teoría de la satisfacción personal establecer los mecanismos correspondientes para mejorar el trabajo y contribuir con el desarrollo de un servicio de calidad para lograr tener una buena satisfacción de los usuarios.

En el campo metodológico el desarrollo del trabajo se justificó porque sigue los lineamientos del método científico y su estudio parte de la descripción de la realidad problemática de manera deductiva, la adopción de trabajos previos y teorías que fundamentan la investigación, así como el problema en sí, dónde se desprenden los objetivos e hipótesis, así como las variables, dimensiones e indicadores para recoger los datos y obtener los resultados correspondientes de donde se establecerán las conclusiones.

En el campo práctico, el trabajo sirvió para iniciarse en el proceso de la investigación y dentro de la función pública para verificar el desempeño del empleado y/o trabajador según su rol y función que desempeña, así como evaluar la productividad en función de la percepción de los usuarios y determinar si están satisfechos e insatisfechos con los servicios que reciben por parte de la oficina de trámite documentario de la UGEL de Chota.

1.6. Hipótesis

H1. El desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota, 2018.

Ho. El desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario no tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota, 2018.

1.7. Objetivos

7.1.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota, 2018.

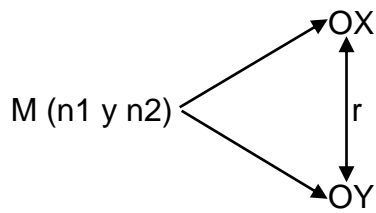
7.1.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota, 2018.
- Diagnosticar el grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota, 2018.
- Evaluar el desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño que seguirá el desarrollo de la investigación es el no experimental, descriptivo y transversal, su diseño específico es el correlacional, expresado en el siguiente esquema:



Donde:

M : Es la muestra n1 y n2

OX : Variable: Desempeño Laboral

r : Relación de variables

OY : Satisfacción del usuario

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Definición conceptual

Variable Ox. Desempeño laboral

Variable Oy. Satisfacción del usuario

2.2.2. Operacionalización de las variables

Variabes	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable X: Desempeño laboral	Es el logro de resultados alcanzado por un trabajador en los plazos establecidos según la demanda laboral de su puesto de trabajo dentro de una organización. (Guerrero, 2014)	A partir de los planteamientos de Guerrero (2014), el desempeño laboral se operacionaliza en las dimensiones motivación, iniciativa laboral, trabajo en equipo y logro de resultados	Motivación	Confianza	
			Iniciativa laboral	Iniciativa propia Proceso de atención	
			Trabajo en equipo	Coordinación Comunicación	
			Trabajo por resultados	Logro de resultados	
Variable Y: Satisfacción	Es la percepción mostrada por el cliente en función a la calidad de servicio	A partir de los planteamientos Fernández y Bajac (2014), la variable satisfacción se operacionaliza	Confiabilidad	Compromiso Cordialidad Optimización del tiempo	Escala de Likert
			Capacidad de respuesta	Precisión de respuesta	

	recibido por agentes y/o trabajadores de una organización (Fernández y Bajac, 2014)	en las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía.		Rapidez en la respuesta	
			Garantía	Confianza Seguridad Amabilidad	
			Empatía	Atención individualizada Horarios convenientes Interés	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

La población elegida para el desarrollo de la presente investigación estará integrada por 15 trabajadores que laboran en la Oficina de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chota y 241 usuarios que fueron atendidos en el mes de mayo respectivamente.

2.3.2. Muestra.

La elección de muestra para el desarrollo de la presente investigación es no probalística para el caso de los trabajadores de tramite documentario, elegida por conveniencia y estuvo representada por el 100% de la población, es decir los 15 trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chota, 2018 mientras que para el caso de los usuarios atendidos en dicha Oficina, fue probabilística, ya que según (Calvo, 1992) se calcula una muestra con el propósito que todos los usuarios que se atendieron en ese mes tuvieran la oportunidad de ser encuestados, para seleccionar esta muestra se hizo uso de la formula siguiente:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Donde cada letra de la formula representa lo siguiente:

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población

E: Es el 5% de error de la muestra

Remplazando por datos estadísticos se tiene:

$$n = \frac{241}{1 + 241(0,05)^2}$$

$$n = \frac{241}{1 + 241(0,0025)}$$

$$n = \frac{241}{1 + 0,6025)}$$

$$n = \frac{241}{1,6025)}$$

$$n = 150,39$$

Teniendo en cuenta el resultado estadístico la muestra de usuarios estuvo integrada por 150, quienes se encuestaron durante el mes de mayo en un promedio de 8 usuarios diario.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas

La encuesta. Que consistirá en establecer las preguntas correspondientes y recoger la información según el entorno de las variables, dimensiones e indicadores para una vez aplicadas obtener los resultados y luego de procesarlo determinar el nivel de desempeño laboral y satisfacción del usuario.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario. Para medir el desempeño laboral se utilizará como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert estructurado por 04 dimensiones compuesto por 5 ítems por cada dimensión haciendo un total de 20 ítems para la medición de la variable, tendrá calificará con las posibilidades de respuesta Nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Para la medición de la variable satisfacción se utilizara un cuestionario adaptado de Fernández y Bajac (2014), consta de 4 dimensiones compuesto por 5 ítems cada una, haciendo un total de 20, las posibilidades de respuesta muy inadecuada, inadecuada, regular, Adecuada y muy adecuada.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Validez. Se hizo por tres expertos, especialista en investigación, su trajo de investigación lo realizan en universidades locales y nacionales

Confiabilidad

La confiabilidad de la encuesta para medir el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota, se hizo a través de una prueba piloto a trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL Bambamarca por tener similar característica, los resultados fueron sometidos al análisis del Coeficiente Alfa de Cronbach:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,915	20

El resultado de 0,915 indica que el instrumento es altamente confiable para su aplicación a la muestra de estudio.

La confiabilidad de la encuesta para medir la satisfacción del usuario de la UGEL de Chota, se hizo a través de una prueba piloto a usuarios de la UGEL Chota que no participaron en la muestra, los resultados fueron sometidos al análisis del Coeficiente Alfa de Cronbach:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,913	20

El resultado de 0,913 indica que el instrumento es altamente confiable para su aplicación a la muestra de estudio.

2.4.4. Métodos de análisis de datos

El método que se utilizará para el análisis de los datos será el estadístico a nivel descriptiva para determinar las frecuencias, medidas de tendencia central como la media, la mediana y la moda, las medidas de dispersión para conocer la desviación estándar, varianza y coeficiente de variación y determinar la homogeneidad o heterogeneidad de los resultados y la estadística inferencial para determinar la relación de las variables utilizando el análisis del coeficiente de correlación de Pearson del software estadístico SPSS versión 21.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Después de aplicar las encuestas a los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario y usuarios atendidos en esta Oficina de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chota, 2018 se procedió a tabular la información en cuadros según dimensiones de cada variable, para luego presentarlo en tablas y figuras según la demanda de los objetivos específicos, tal como se presenta a continuación:

Tabla 01

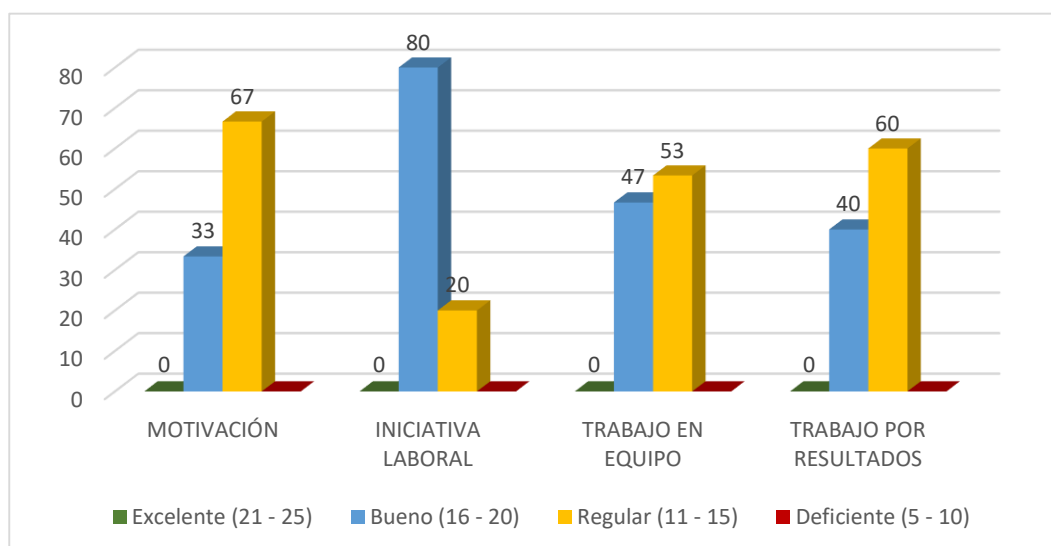
Nivel de desempeño laboral por dimensión del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

NIVEL POR DIMENSIÓN	MOTIVACIÓN		INICIATIVA LABORAL		TRABAJO EN EQUIPO		TRABAJO POR RESULTADOS	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Excelente (21 - 25)	0	0	0	0	0	0	0	0
Bueno (16 - 20)	5	33	12	80	7	47	6	40
Regular (11 - 15)	10	67	3	20	8	53	9	60
Deficiente (5 - 10)	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	15	100	15	100	15	100	15	100

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario

Figura 01

Nivel de desempeño laboral por dimensión del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.



Fuente: Tabla 01

Análisis

Resumiendo la información de la encuesta por dimensiones, los datos estadísticos expuestos en la tabla y figura 01, detalla que en la dimensión

motivación se tiene que 5 (33%) de trabajadores tienen un buen desempeño, mientras que 10 (67%) desempeño regular; en la dimensión iniciativa laboral 12 (80%) de trabajadores tienen una buena iniciativa y 3 (20%) iniciativa regular; en la dimensión trabajo en equipo 7 (47%) de trabajadores tienen un desempeño y 8 (53%) regular; en la dimensión trabajo por resultados 6 (40%) de trabajadores responden que tienen buenos logros y 9 (60%) regular; la información detallada explica que la motivación, el trabajo en equipo y logro de resultados se desarrolla de manera regular a pesar de haber una buena iniciativa, sin embargo los resultados deben de llevar a la reflexión de los encuestados y autoridades de la UGEL él porque es regular el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota.

Tabla 02

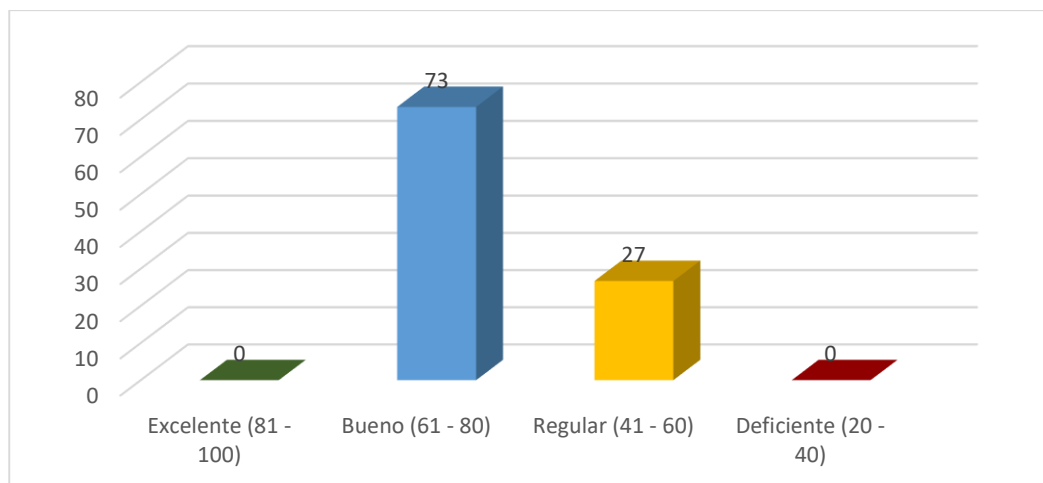
Nivel de desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

NIVEL DE DESEMPEÑO	fi	%
Excelente (81 - 100)	0	0
Bueno (61 - 80)	11	73
Regular (41 - 60)	4	27
Deficiente (20 - 40)	0	0
Total	15	100

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario

Figura 02

Nivel de desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.



Fuente: Tabla 02

Análisis

Los puntajes obtenidos por respuesta para determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota, al resumirse en la tabla de frecuencias y figura 02, resalta que 11 (73%) de trabajadores tienen un nivel de desempeño bueno y 4 (27%) de trabajadores tienen un nivel de desempeño regular, reflexionando sobre los estadísticos presentados se tienen que reorientar el servicio de la Oficina de Trámite Documentario en función de las demandas de la planificación estratégica.

Tabla 03

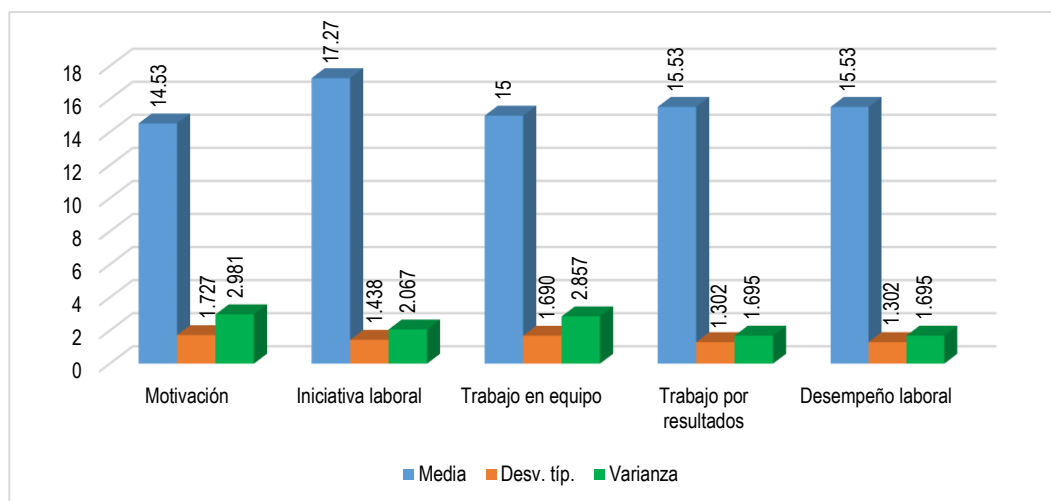
Estadísticos descriptivos del desempeño laboral por dimensión del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

Dimensiones / variable	Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Motivación	15	11	18	14,53	1,727	2,981
Iniciativa laboral	15	15	20	17,27	1,438	2,067
Trabajo en equipo	15	12	17	15,00	1,690	2,857
Trabajo por resultados	15	14	18	15,53	1,302	1,695
Desempeño laboral	15	56	69	62,33	6,619	13,095
N válido (según lista)	15					

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario

Figura 03

Estadísticos descriptivos del desempeño laboral por dimensión del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.



Fuente: Tabla 03

Análisis

Los puntajes totales por dimensión según resultados de la encuesta, presentados en la tabla y figura 03, se analizaron a través de estadísticos descriptivos, donde el promedio según escala establecida indica que la media en la dimensión motivación es de 14,53; en iniciativa laboral 17,27; en la dimensión trabajo en equipo 15,00; en la dimensión trabajo por resultados 15,53 y de la variable desempeño laboral se tiene que en motivación y trabajo en equipo el nivel es regular, mientras que la dimensión iniciativa laboral, trabajo por resultados se manifiesta en el límite del nivel bueno, por su parte la variable desempeño laboral se encuentra en el límite del nivel bueno al tener un puntaje promedio de 62,33.

Tabla 04

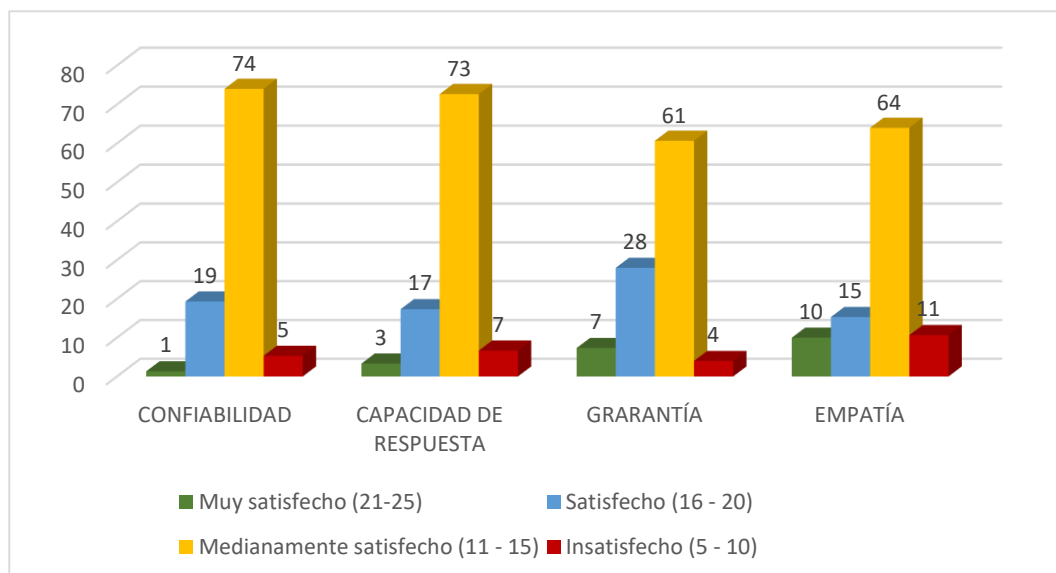
Grado de satisfacción por dimensión de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

Nivel de satisfacción	CONFIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		GRARANTÍA		EMPATÍA	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy satisfecho (21-25)	2	1	5	3	11	7	15	10
Satisfecho (16 - 20)	29	19	26	17	42	28	23	15
Medianamente satisfecho (11 - 15)	111	74	109	73	91	61	96	64
Insatisfecho (5 - 10)	8	5	10	7	6	4	16	11
Total	150	100	150	100	150	100	150	100

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario

Figura 03

Grado de satisfacción por dimensión de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.



Fuente: Tabla 04

Análisis

Resumiendo la información de la encuesta por dimensiones, los datos estadísticos expuestos en la tabla y figura 04, detalla que en la dimensión confiabilidad se tiene que 2 (1%) de usuarios de la UGEL están muy satisfechos con la atención de los trabajadores de la Oficina de trámite Documentario de la UGEL de Chota, 29 (19%) están satisfechos, 111 (74%) medianamente satisfechos y 8 (5%) insatisfechos; en la capacidad de respuesta 5 (3%) de usuarios están muy satisfechos, 26 (17%) satisfechos, 109 (73%) medianamente satisfechos y 10 (7%) insatisfechos; en la dimensión garantía 3 (11%) de usuarios están muy satisfechos, 42 (28%) satisfechos, 91 (61%) medianamente satisfechos y 6 (4%) insatisfechos; en la dimensión empatía 15 (10%) de usuarios responden que están muy satisfechos, 23 (15%) satisfechos, 96 (64%) medianamente satisfechos y 16 (11%) insatisfechos; la información detallada explica que la mayoría de encuestados están medianamente satisfechos con la atención recibida en la oficina de trámite documentario, por lo que es necesario que se brinde una mejor atención al público para tener una buena percepción del público usuario.

Tabla 05

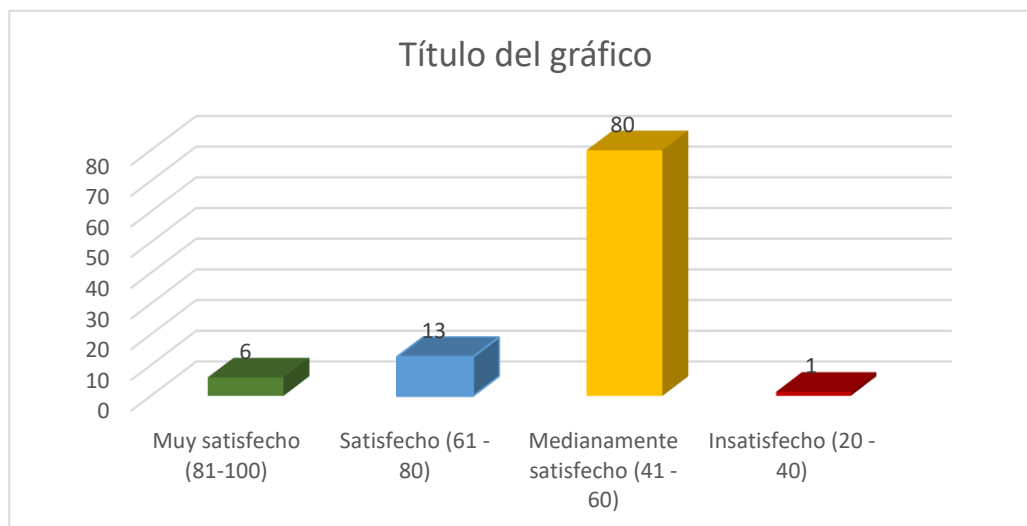
Grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

Nivel de satisfacción	fi	%
Muy satisfecho (81-100)	9	6
Satisfecho (61 - 80)	19	13
Medianamente satisfecho (41 - 60)	120	80
Insatisfecho (20 - 40)	2	1
Total	150	100

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario

Figura 05

Grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.



Fuente: Tabla 05

Análisis

Los puntajes obtenidos por respuesta para determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota, al resumirse en la tabla de frecuencias 05, resalta que 09 (6%) de usuarios están muy satisfechos con la atención recibida, 19 (13%) están satisfechos, 120 (80%) están medianamente satisfechos y 2 (1%) de usuarios están insatisfechos, reflexionando sobre los estadísticos presentados se tienen que reorientar el servicio de la Oficina de Trámite Documentario en función de sus usuarios.

Tabla 06

Estadísticos descriptivos de la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

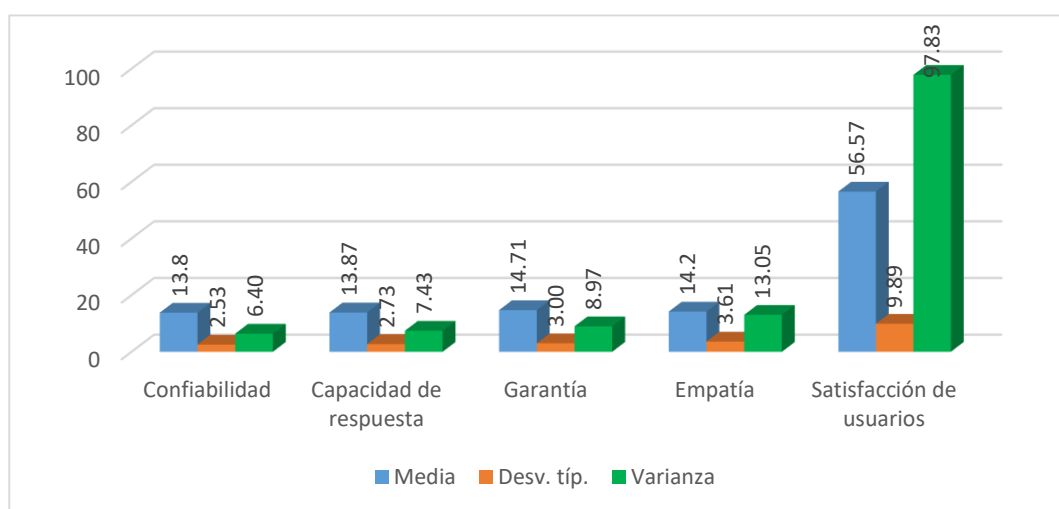
Dimensiones/ variable	Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Confiabilidad	150	8	23	13,80	2,530	6,403
Capacidad de respuesta	150	7	24	13,87	2,726	7,432
Garantía	150	8	24	14,71	2,996	8,974

Empatía	150	7	24	14,20	3,612	13,047
Satisfacción de usuarios	150	34	91	56,57	9,891	97,830
N válido (según lista)	150					

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario

Figura 06

Estadísticos descriptivos de la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.



Fuente: Tabla 06

Análisis

Los puntajes totales por dimensión según resultados de la encuesta, presentados en la tabla y figura 06, se analizaron a través de estadísticos descriptivos, donde el promedio según escala establecida indica que la media en la dimensión confiabilidad es de 13,80; en la dimensión capacidad de respuesta 13,87; en la dimensión garantía 14,71; en la dimensión empatía 14,20 y de la variable satisfacción del usuario 56,57; tomando los varemos de la escala de medición de la variable satisfacción del usuario se tiene que en todas las dimensiones los resultados se manifiesta en el grado medianamente satisfecho, por su parte la variable satisfacción del usuario se encuentra en el grado medianamente satisfecho al tener un puntaje promedio de 56,57.

Por otro lado, la información estadística de las medidas de dispersión señala que los datos se distribuyen proporcionalmente en esas proporciones tanto al lado derecho como izquierdo tomando como base el promedio.

Tabla 07

Relación entre el desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

		Correlaciones	
		Desempeño laboral	Satisfacción de los usuarios
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,128
	Sig. (bilateral)		,650
	N	15	15
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,128	1
	Sig. (bilateral)	,650	
	N	15	15

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores y usuarios

Análisis

El análisis de los puntajes totales de la variable desempeño laboral y satisfacción de los usuarios atendidos en la UGEL de Chota mediante el uso del coeficiente de correlación de Pearson determina que existe una relación positiva débil entre las variables de estudio al obtener una correlación de Pearson de 0,128, donde la significancia bilateral de 0,650 es mayor que el margen de error 5% (0,05). Los datos estadísticos demuestran que no se acepta hipótesis planteada. Por lo tanto, el desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario no se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

IV. DISCUSIÓN

La información estadística expresa en la tabla y figura 01 explican que la motivación desarrollada por los trabajadores de la oficina de trámite documentario es regular en un 67% y buena en 33%, la iniciativa laboral es buena en un 80% y regular en 20%, el trabajo en equipo es regular en un 53% y bueno en 47% y el trabajo por resultados es bueno en el 60% y regular en el 40% los cuales indica que el trabajo que desempeñan lo hacen de manera regular a pesar de haber una buena iniciativa, la información obtenida deben de llevar a la reflexión de los encuestados y autoridades de la UGEL de Chota para mejorar el desempeño laboral siguiendo los lineamientos de (Coulter, 2013), citado en (Sum, 2015), quien resalta que el desempeño laboral son procesos que determinan el éxito de una empresa y que son los trabajadores quienes de manera organizada trabajan para conseguir logros para la empresa y que generalmente se proponen alcanzar metas a mediano y largo plazo según el entorno de las actividades que desarrolla la empresa..

Específicamente las respuestas para determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota, resumidas en la tabla y figura 02, indica que 73% de trabajadores tienen un nivel de desempeño bueno, frente al 27% que tienen un nivel de desempeño regular, la información estadística demuestra que se tienen que reorientar el servicio de la Oficina de Trámite Documentario en función de las demandas de la planificación estratégica, en concordancia con (Sánchez, 2000), quien en la aplicación de la teoría del liderazgo existen cuatro estilos para direccionar el trabajo: **ordenar**, es decir instruir a los sub ordinados; **persuadir**, que consiste en hacer uso del dialogo y poder de convencimiento a los subordinados para realizar el trabajo; **participación**, enmarcado en el aporte de ideas para emprender una planificación coordinada y **delegar**, que se caracteriza por dar responsabilidades a los subordinados para encaminar el desarrollo de las actividades de la empresa.

En cuanto al desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota, los datos estadísticos descriptivos por

dimensiones presentados en la tabla y figura 03, según escala establecida indica que el promedio en la dimensión motivación es de 14,53; en iniciativa laboral 17,27; en la dimensión trabajo en equipo 15,00; en la dimensión trabajo por resultados 15,53 y de la variable desempeño laboral 15,53 los cuales en función de los varemos de la escala de medición de la variable desempeño laboral se tiene que en motivación y trabajo en equipo es de nivel es regular, mientras que la dimensión iniciativa laboral, trabajo por resultados se manifiesta en el límite del nivel bueno, mientras que la variable desempeño laboral se encuentra en el límite del nivel bueno al tener un puntaje promedio de 62,33. La información estadística permite reflexionar y emprender tareas que permitan desarrollar un desempeño laboral excelente a partir de los lineamientos de (Guerrero, 2014), quien resalta que las organizaciones públicas y privadas desarrollan una planificación estratégica por resultados, la cual demanda a sus trabajadores emprender acciones de trabajo que contribuyan al logro de los resultados en el tiempo y plazos establecidos, para así tener una percepción positiva de los usuarios, los cuales se muestra en el desempeño laboral de los trabajadores o empleados según el servicio que ofrezca en el área de trabajo a su cargo.

Resumiendo la información de la encuesta por dimensiones, los datos estadísticos expuestos en la tabla y figura 04, indican que en la dimensión confiabilidad el 1% de usuarios de la UGEL están muy satisfechos el 19% satisfechos, el 74% medianamente satisfechos y el 5% insatisfechos; en la dimensión capacidad de respuesta el 3% de usuarios están muy satisfechos, el 17% satisfechos, el 73% medianamente satisfechos y el 7% insatisfechos; en la dimensión garantía el 11% de usuarios están muy satisfechos, el 28% satisfechos, el 61% medianamente satisfechos y el 4% insatisfechos; en la dimensión empatía el 10% de usuarios responden que están muy satisfechos, el 15% satisfechos, el 64% medianamente satisfechos y el 11% insatisfechos; la información detallada explica que la mayoría de encuestados están medianamente satisfechos con la atención recibida en la oficina de trámite documentario, por lo que es necesario que se brinde una mejor atención al público para tener una buena percepción del público usuario en concordancia

con los planteamientos de (Kotler, 2001), citado en (Fernández E. , 2015), quien resalta que: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p. 21).

En cuanto a la determinación del grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota, el resumen en la tabla y figura 05, resalta que el 6% de usuarios están muy satisfechos con la atención recibida, el 13% satisfechos, el 80% medianamente satisfechos y el 1% insatisfechos, reflexionando sobre los estadísticos presentados se tienen que reorientar el servicio de la Oficina de Trámite Documentario en función de las demandas de sus usuarios, tal como lo plantea (Córdoba, 2007), quien pone de manifiesto que en la actualidad el estudio de la variable satisfacción del usuario se utiliza en el proceso de evaluación de los servicios que ofrecen las diversas organizaciones empresariales y entidades del Estado, los resultados permiten a los empleadores tener una percepción de la calidad del trabajo y desarrollo de las actividades que realizan sus trabajadores, y que si efectivamente los servicios que se ofrecen satisfacen o no satisfacen a sus usuarios o clientes.

El análisis estadístico presentado en la tabla y figura 06, donde el promedio según escala establecida indica que la media en la dimensión confiabilidad es de 13,80; en la dimensión capacidad de respuesta 13,87; en la dimensión garantía 14,71; en la dimensión empatía 14,20 y de la variable satisfacción del usuario 56,57 que tomando los varemos de la escala de medición de las dimensiones y variable satisfacción del usuario se ubica en el grado medianamente satisfecho, demostrando que la atención ofrecida por los trabajadores de la UGEL no son los adecuado, por lo que se tiene que replantear el trabajo en la Oficina de Trámite Documentario, tal como lo plantea (Hernández, 2011), que considera necesario que los reclamos presentados por los clientes se traducen en distintas reacciones como producto del descontento de los servicios prestados de cualquier organización y que se manifiestan en quejas o reclamos ante las instancias correspondientes en busca de posibles soluciones.

El análisis de los puntajes totales de la variable desempeño laboral y satisfacción de los usuarios atendidos en la UGEL de Chota mediante el uso del coeficiente de correlación de Pearson determina que existe una relación positiva débil entre las variables de estudio al obtener una correlación de Pearson de 0,128, donde la significancia bilateral de 0,650 es mayor que el margen de error 5% (0,05). Por lo tanto, se tiene que replantear el trabajo en función de los planteamientos de (Toniut, 2013), que en el marco de la teoría de la equidad evalúa la satisfacción de los clientes teniendo en cuenta no solo los beneficios que adquieren los usuarios o clientes, si no que toma en cuenta el entorno que se pone de manifiesto en un determinado ambiente social.

V. CONCLUSIONES

Con los datos estadísticos de las encuestas se determinó existe una relación positiva muy baja entre el desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018 al obtener una correlación de Pearson de 0,128.

El diagnóstico del nivel de desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018 es bueno al obtener un promedio de 62,33 puntos según varemos de la escala establecida para la medición del desempeño laboral.

El diagnóstico del grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018 indica que es medianamente satisfecho al obtener un promedio de 56,57 puntos según varemos de la escala establecida para la medición de la satisfacción del usuario.

La evaluación del desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018, indica que se tiene una correlación de Pearson de 0,128 cuya significancia bilateral es de 0,650 mayor que el margen de error 5% (0,05) el resultado que rechaza la hipótesis establecida y acepta la H_0 .

VI. RECOMENDACIONES

Al Director de la UGEL de Chota tomar en cuenta los resultados para planificar talleres motivacionales y de relaciones interpersonales para dar una mejor atención a los usuarios que tramitan documentos de interés.

Al área de personal tomar como base los resultados para emprender el desarrollo de una planificación estratégica y orientar a los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario a seguir los trámites de documentos de los usuarios a partir de la secuencia de los procesos administrativos.

Al responsable de la Oficina de Trámite Documentario coordinar activamente con sus administrados para emprender una atención óptima en la tramitación de la documentación de los usuarios, respetando los tiempos establecidos y las buenas relaciones humanas.

A los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota, emprender el trabajo en equipo, trabajo por resultados y empatía ante sus usuarios atendiendo oportunamente la tramitación de sus documentos según necesidades prioritarias.

VII. REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la municipalidad provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Calvo, F. (1992). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires. Argentina: Kairos.
- Candel, M. (2012). *Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego*. Murcia. España: Departamento de Psicología. Universidad de Murcia.
- Cea, K. E. (2017). *Desempeño y satisfacción laboral de los empleados que trabajan en el área de finanzas de la unión salvadoreña adventista*. México: Universidad de Morelos.
- Córdoba, V. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación a la motivación del personal de salud*. Lima: Facultad de Medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Decreto Supremo N° 006 - 2017 - JUS. (2017). Ley del Procedimiento Administrativo General. *Texto único ordenado de la Ley 27444*. Perú.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. Mar del Plata. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino.
- Fernández, P., & Bajac, H. (2013). *Gestión de marketing de servicios. Principios y aplicaciones para actividad gerencial*. Buenos Aires. Argentina: Granica S. A.
- Gálvez, J. (2010). *Grado de satisfacción de los clientes en la atención de una empresa*. México: Universidad Autónoma de México.
- Ganga, R., & Navarrete, I. (2013). *Enfoque de los rasgos*. La Habana. Cuba: Universidad de la Habana.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference*. Boston: Update, Allyn y Cacon.
- Guerrero, A. (2014). *Gestión del talento humano basado en competencias*. Querétaro. México: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: Centro Universitario de Investigaciones. Universidad Nacional Autónoma de México.
- León, R., Tejada, E., & Yataco, M. (2003). *Las organizaciones inteligentes*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Morgan, J. (12 de mayo de 2015). *ufidelitas.ac.cr*. Obtenido de La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia: <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Sistema de administración en el Mundo*. Santiago de Chile: UNESCO.

- Reátegui, I. (2015). *Determinantes de la satisfacción familiar con la vivienda en segmentos de bajos ingresos: rol del subsidio del Estado*. Barcelona. España: Universidad Ramón Llull.
- Romero, M. (22 de abril de s. f.). *El enfoque al cliente desde el punto de vista de los sistemas de gestión*. Obtenido de globalstd.com: <http://www.globalstd.com/networks/blog/el-enfoque-al-cliente-desde-el-punto-de-vista-de-los-sistemas-de-gestion>
- Sánchez, E. (2000). *Teoría del liderazgo situacional en la administración local*. Granada. España: Facultad de Psicología. Universidad de Granada.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Soto, K. (2015). *El liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Tacabamba, 2015*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Sum, I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltenango. Guatemala: Facultad de Ciencias y Humanidades. Universidad Rafael Landívar.
- Tirado, V. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca, 2016*. Cajamarca: Escuela de Post grado de la Universidad Nacional de Cajamarca.
- Toniut, H. (2013). *La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata*. Buenos Aires. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Zans, A. J. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM - Managua en el periodo 2016*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

ANEXOS

ANEXO 01

AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR LA INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL DIRECTOR DE LA UGEL



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL CHOTA



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

EL Director de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota Ermitaño Idrogo Bustamante

Expide la siguiente:

AUTORIZACION

Visto la solicitud presentada por la Lic. Doris Gálvez Saucedo maestrante de la Universidad “Cesar Callejo”, donde solicita aplicar su proyecto de tesis se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR a la Lic.

GALVEZ SAUCEDO, DORIS

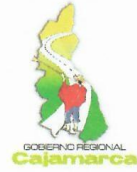
Aplicar el proyecto de tesis titulado “Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018”, en la institución que gestiona

Chota, 12 de abril de 2018

 GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL CHOTA
Ermitaño Idrogo Bustamante
Ermitaño Idrogo Bustamante
DIRECTOR



**GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL CHOTA**



**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”**

EL Director de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota Ermitaño Idrogo Bustamante

CONSTANCIA

Que la Lic. Gálvez Saucedo, Doris maestrante de la Universidad “Cesar Vallejo”, aplico su proyecto de tesis titulado “Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018”, en la Unidad de Gestión Educativa Local Chota a la cual presido, demostrando responsabilidad y criterio profesional en las actividades planificadas.

Se emite la presente, a solicitud de la interesada, para los fines pertinentes.

Chota, 16 de julio de 2018


GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL CHOTA
[Handwritten signature]
Mg. Ermitaño Idrogo Bustamante
DIRECTOR

ANEXO 02

Encuesta para medir el desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

I. Recomendaciones

Señor (a) trabajador (a) de la Oficina de Tramite documentario, en el marco de su interés por conocer el desarrollo de tu trabajo diario, a continuación, ponemos a tu criterio de respuesta un listado de ítems referente a tu desempeño laboral, por lo que te pedimos que respondas de manera veraz, en concordancia con tu trabajo que realizas, solo debes considerar una respuesta.

II. ÍTEMS

Dimensiones	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Motivación	1	Tenemos seguridad con el trabajo que realiza en tramitación de documentos.					
	2	Me siento motivado con el trabajo que realiza en la oficina de trámite documentario.					
	3	Tramitamos los documentos siguiendo los procedimientos administrativos.					
	4	Confío a mi público usuario la atención oportuna del trámite de documentos.					
	5	Me intereso por cumplir oportunamente con la tramitación de documentos					
Iniciativa laboral	6	Tengo iniciativa para el ejercicio de sus funciones					
	7	Agilizo el trámite de los documentos por iniciativa propia.					
	8	Distribuyo la documentación siguiendo los procesos administrativos a las áreas correspondientes					
	9	Atiendo a los usuarios oportunamente en la tramitación de sus documentos.					
	10	Cumplo con los tramites de los documentos según fechas establecidas.					
Trabajo en equipo	11	Coordinamos activamente con los trabajadores de la oficina de trámite documentario					
	12	Nos distribuimos el trabajo a realizar dentro de la oficina de trámite documentario					
	13	Ponemos en práctica las buenas relaciones laborales dentro de la oficina de trámite documentario.					
	14	Me comunico con mis colegas de trabajo propiciando el trabajo en equipo para alcanzar los resultados que demanda la organización.					
	15	Informamos oportunamente el trabajo desempeñado dentro del puesto que me ocupo.					
Logro de resultados	16	Nos reunimos para evaluar los resultados logrados y no logrados dentro de la empresa.					
	17	Los logros alcanzados dentro de mi trabajo se deben al gran esfuerzo que realizo.					
	18	Sigo con los procesos administrativos que demanda la tramitación de documentos.					
	19	Atiendo oportunamente a los usuarios en los plazos establecidos.					
	20	Cumplo con mis metas de atención según la documentación recibida					

¡Gracias!

ANEXO 03

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHOTA EN EL AÑO 2018.

DESEMPEÑO LABORAL	ÍTEMS																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2	34
2	3	2	2	4	4	2	1	1	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	60
3	2	1	1	3	4	1	1	1	4	4	2	4	4	1	4	4	2	2	4	4	53
4	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	51
5	3	3	2	3	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3	48
6	2	1	2	3	2	1	1	2	4	2	1	4	4	1	4	4	2	2	2	2	46
7	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2	34
8	3	2	2	4	4	2	1	1	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	60
9	2	1	2	4	2	1	2	1	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	53
10	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	51
SUMA	23	18	21	29	26	12	11	13	33	29	20	35	32	19	38	38	22	18	30	23	490
PROMEDIO	2.3	1.8	2.1	2.9	2.6	1.2	1.1	1.3	3.3	2.9	2	3.5	3.2	1.9	3.8	3.8	2.2	1.8	3	2.3	49
DESV. ESTANDAR	0.82	0.63	0.57	0.88	0.97	0.42	0.32	0.48	0.82	0.88	0.82	0.85	0.92	0.88	0.42	0.42	1.03	0.42	0.82	0.67	9.08
VARIANZA	0.68	0.40	0.32	0.77	0.93	0.18	0.10	0.23	0.68	0.77	0.67	0.72	0.84	0.77	0.18	0.18	1.07	0.18	0.67	0.46	10.78
																					82.44

Análisis estadístico de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach

Al someter al análisis los resultados de la prueba piloto aplicado a trabajadores de trámite documentario de la UGEL Bambamarca, por tener características similares y tratarse del sector educación, al obtener los estadísticos descriptivos se procedió a obtener el coeficiente Alfa de Cronbach a través de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$: Representa las varianzas sumadas por pregunta o ítem

S_t^2 : Representa la varianza total de los puntajes por filas (puntaje total por trabajador)

K: Representa el número de preguntas o ítems

Remplazando se tiene:

$$\alpha = \left[\frac{20}{20 - 1} \right] \left[1 - \frac{10,78}{82,44} \right]$$

$$\alpha = \left[\frac{20}{19} \right] [1 - 0,131]$$

$$\alpha = [1,053][1 - 0,131]$$

$$\alpha = [1,053][0,869]$$

$$\alpha = 0,915$$

Por lo tanto, el resultado del coeficiente Alfa de Cronbach de la prueba piloto es de 0,915. En consecuencia, asumiendo el análisis de (George & Mallery, 2003), el coeficiente mayor a 0,9 destaca que el instrumento es excelente para recoger la información requerida sobre el desempeño laboral de los trabajadores de tramite documentario de la UGEL Chota, 2018.

ANEXO 04

DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHOTA EN EL AÑO 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR E ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE ÍTEMS Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Desempeño laboral	Motivación	Confianza	Tenemos seguridad con el trabajo que realiza en tramitación de documentos.						X		X		X		X			
			Me siento motivado con el trabajo que realiza en la oficina de trámite documentario.						X		X		X		X			
			Tramitamos los documentos siguiendo los procedimientos administrativos.						X		X		X		X			
			Confío a mi público usuario la atención oportuna del trámite de documentos.						X		X		X		X			
			Me intereso por cumplir oportunamente con la tramitación de documentos						X		X		X		X			
	Iniciativa laboral	Iniciativa propia	Tengo iniciativa para el ejercicio de sus funciones							X		X		X		X		
			Agilizo el trámite de los documentos por iniciativa propia.							X		X		X		X		
		Proceso de atención	Distribuyo la documentación siguiendo los procesos administrativos a las áreas correspondientes							X		X		X		X		
			Atiendo a los usuarios oportunamente en la tramitación de sus documentos.							X		X		X		X		
			Cumplo con los tramites de los documentos según fechas establecidas.							X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Coordinación	Coordinamos activamente con los trabajadores de la oficina de trámite documentario							X		X		X		X		
			Nos distribuimos el trabajo a realizar dentro de la oficina de trámite documentario							X		X		X		X		
		Comunicación	Ponemos en práctica las buenas relaciones laborales dentro de la oficina de trámite documentario.							X		X		X		X		

Trabajo por resultados		Me comunico con mis colegas de trabajo propiciando el trabajo en equipo para alcanzar los resultados que demanda la organización.						X		X			X				
		Informamos oportunamente el trabajo desempeñado dentro del puesto que me ocupo.						X		X			X		X		
	Logro de resultados	Nos reunimos para evaluar los resultados logrados y no logrados dentro de la empresa.						X		X			X		X		
		Los logros alcanzados dentro de mi trabajo se deben al gran esfuerzo que realizo.						X		X			X		X		
		Sigo con los procesos administrativos que demanda la tramitación de documentos.						X		X			X		X		
		Atiendo oportunamente a los usuarios en los plazos establecidos.						X		X			X		X		
		Cumplo con mis metas de atención según la documentación recibida						X		X			X		X		

DATOS DE LOS VALIDADORES

Nombres y Apellidos	Juan de Dios Aguilar Sánchez	DNI N°	27416080
Dirección domiciliaria	José salinas N° 301	Teléf. domiciliario	-
Dirección electrónica	mjuasa@hotmail.com		
Título profesional / especialidad	Docente / Secundaria	Teléfono celular	931725933
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Ciencias de la Educación		
Firma		Lugar y fecha Chiclayo, mayo 2018	

ANEXO 05

FICHA TÉCNICA

1. Nombre

Encuesta para medir el desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

2. Autora

Br. Doris Gálvez Saucedo

3. Objetivo

Medir el nivel de desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

4. Normas

- La encuesta para recoger la información que demanda el desempeño laboral, lo componen 20 ítems o preguntas, agrupados en cuatro dimensiones: motivación, iniciativa laboral, trabajo en equipo y trabajo por resultados, la posibilidad de respuesta es una escala cuyos valores son: 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (medianamente de acuerdo), 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).
- Quienes responden la encuesta son los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota, haciéndolo individualmente, tomando como referencia las indicaciones establecidas para marcar la respuesta que estime conveniente.
- La encuesta se desarrollará en un tiempo prudencial de 30 minutos, teniendo como medio y material la hoja impresa y un lapicero o lápiz.

5. Muestra

La muestra tuvo como participantes a 15 trabajadores que laboran en la Oficina de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chota.

Unidad de análisis

Lo constituyeron cada uno de los trabajadores que laboran en la Oficina de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chota

6. Modo de aplicación

- Se elaboró la encuesta a partir de la operacionalización de la variable desempeño laboral, la cual consta de cuatro dimensiones: motivación, iniciativa laboral, trabajo en equipo y trabajo por resultados, consta de 20 ítems, la escala tiene los puntos: uno, dos, tres, cuatro y cinco por ítem.
- La encuesta fue desarrollada individualmente por los trabajadores que laboran en la Oficina de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chota, en un tiempo de 30 minutos, utilizando la hoja impresa y lapicero o lápiz.

7. Estructura

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Desempeño laboral	Motivación	Confianza	Tenemos seguridad con el trabajo que realiza en tramitación de documentos.					
			Me siento motivado con el trabajo que realiza en la oficina de trámite documentario.					
			Tramitamos los documentos siguiendo los procedimientos administrativos.					
			Confío a mi público usuario la atención oportuna del trámite de documentos.					
			Me intereso por cumplir oportunamente con la tramitación de documentos					
	Iniciativa laboral	Iniciativa propia	Tengo iniciativa para el ejercicio de sus funciones					
			Agilizo el trámite de los documentos por iniciativa propia.					
		Procesos de atención	Distribuyo la documentación siguiendo los procesos administrativos a las áreas correspondientes					
			Atiendo a los usuarios oportunamente en la tramitación de sus					

			documentos.					
			Cumplo con los tramites de los documentos según fechas establecidas.					
	Trabajo en equipo	Coordinación	Coordinamos activamente con los trabajadores de la oficina de trámite documentario					
			Nos distribuimos el trabajo a realizar dentro de la oficina de trámite documentario					
		Comunicación	Ponemos en práctica las buenas relaciones laborales dentro de la oficina de trámite documentario.					
			Me comunico con mis colegas de trabajo propiciando el trabajo en equipo para alcanzar los resultados que demanda la organización.					
			Informamos oportunamente el trabajo desempeñado dentro del puesto que me ocupo.					
		Trabajo por resultados	Logro de resultados	Nos reunimos para evaluar los resultados logrados y no logrados dentro de la empresa.				
	Los logros alcanzados dentro de mi trabajo se deben al gran esfuerzo que realizo.							
	Sigo con los procesos administrativos que demanda la tramitación de documentos.							
	Atiendo oportunamente a los usuarios en los plazos establecidos.							
	Cumplo con mis metas de atención según la documentación recibida							

8. Escala

8.1. Escala general para medir el desempeño laboral

Nivel	Intervalo
Excelente	81 - 100
Bueno	61 - 80
Regular	41 - 60
Deficiente	20 - 40

8.2. Escala utilizada por dimensión

Dimensión Nivel	Motivación	Iniciativa laboral	Trabajo en equipo	Trabajo por resultados
Excelente	21 - 25	21 - 25	21 - 25	21 - 25
Bueno	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20
Regular	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15
Deficiente	5 - 10	5 - 10	5 - 10	5 - 10

8.3. Valor de escala según posibilidad de respuesta por pregunta

- 1 : Totalmente en desacuerdo
- 2 : En desacuerdo
- 3 : Medianamente de acuerdo
- 4 : De acuerdo

- 5 : Totalmente de acuerdo

9. Validación y confiabilidad

La validación de la encuesta se hizo por tres expertos que realizan investigación en diversas instituciones universitarias:

Dr. Juan de Dios Aguilar Sánchez

Mg. Crisosto Vásquez Fustamante

Mg. Víctor Jaime Benavides Carranza

Para dar la confiabilidad a la encuesta se aplicó una prueba piloto, donde los resultados se analizaron utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo el valor de 0,915; el cual indica que el instrumento es excelente para recoger la información requerida sobre el desempeño laboral de los trabajadores de tramite documentario de la UGEL Chota, 2018.

ANEXO 06

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHOTA EN EL AÑO 2018.

I. Recomendaciones

Señor (a) trabajador (a) de la Oficina de Trámite documentario, en el marco de su interés por conocer el desarrollo de tu trabajo diario, a continuación, ponemos a tu criterio de respuesta un listado de ítems referente a tu desempeño laboral, por lo que te pedimos que respondas de manera veraz, en concordancia con tu trabajo que realizas, solo debes considerar una respuesta.

II. ÍTEMS

Dimensiones	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Confiabilidad	1	Cumplieron con plazos previstos en la tramitación de sus documentos en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota.					
	2	Le trataron con cordialidad al interior de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota					
	3	Recibió un trato amable por parte del personal que le atendió en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota					
	4	Está de acuerdo con el tiempo que demora la tramitación de documentos en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota					
	5	Le respondieron oportunamente con sus documentos tramitados en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota					
Capacidad de respuesta	6	Le explicaron con precisión el tiempo que demora la tramitación de sus documentos.					
	7	Está satisfecho con la respuesta obtenida sobre la demora de la tramitación de sus documentos.					
	8	Recibió la explicación necesaria sobre la tramitación de sus documentos.					
	9	Le convenció la respuesta brindada sobre los pasos que sigue la tramitación de sus documentos.					
	10	La respuesta que le brindaron los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota fue rápida y precisa.					
Garantía	11	Le brindaron confianza al interior de la oficina de trámite documentario de la UGEL de Chota.					
	12	Tiene la plena confianza que sus documentos serán atendidos en la fecha que le indican su respuesta.					
	13	Está seguro que la respuesta a la demanda a sus documentos será en el tiempo indicado.					
	14	Le atendieron con amabilidad los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota					
	15	La pareció amable el trato que recibió por parte de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota					
Empatía	16	Le atendieron oportunamente en la tramitación de sus documentos					
	17	Le comprendió el trabajador que le atendió sobre la tramitación rápida de sus documentos.					
	18	Se puso en su lugar el trabajador que atendió la tramitación de sus documentos para hacer un trámite rápido.					
	19	La atención que recibió sobre la tramitación de sus documentos se hizo en el horario establecido.					
	20	La atención recibida sobre la tramitación de sus documentos esta de acorde con sus intereses.					

¡Gracias!

ANEXO 07

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHOTA EN EL AÑO 2018.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ÍTEM																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	32
2	2	1	2	4	4	3	2	2	4	4	2	1	3	4	4	2	4	4	3	4	59
3	1	1	1	4	4	2	1	1	3	4	1	3	1	4	4	2	4	4	1	4	50
4	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	4	3	2	4	51
5	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	4	43
6	1	1	2	4	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	4	4	1	4	45
7	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	32
8	2	1	2	4	4	3	2	2	4	4	2	1	1	4	4	2	4	4	3	4	57
9	3	2	1	4	3	2	1	2	4	2	1	2	2	4	3	3	4	4	3	4	54
10	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3	2	4	48
11	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	32
12	2	2	1	4	4	3	2	2	4	4	2	1	3	4	4	2	4	4	3	4	59
13	1	1	1	4	4	2	1	1	3	4	1	3	1	4	4	2	4	4	1	4	50
14	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3	2	4	50
15	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	4	43
SUMA	24	17	21	49	44	35	28	31	43	40	20	22	24	49	44	30	52	47	28	57	705
PROMEDIO	1.60	1.13	1.40	3.27	2.93	2.33	1.87	2.07	2.87	2.67	1.33	1.47	1.60	3.27	2.93	2.00	3.47	3.13	1.87	3.80	47.000
DESV. ESTANDAR	0.83	0.35	0.51	0.80	0.88	0.82	0.64	0.59	0.83	0.98	0.49	0.74	0.74	0.80	0.88	0.76	0.83	0.92	0.83	0.41	9.23
VARIANZA	0.69	0.12	0.26	0.64	0.78	0.67	0.41	0.35	0.70	0.95	0.24	0.55	0.54	0.64	0.78	0.57	0.70	0.84	0.70	0.17	11.29
																					85.14

Análisis estadístico de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach

Para obtener la confiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral se aplicó una prueba piloto al 10% de usuario del ámbito de la UGEL Chota, quienes no participaron en el recojo de datos de la muestra, con los datos estadísticos descriptivos obtenidos, se procedió a obtener el coeficiente Alfa de Cronbach a través de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$: Representa las varianzas sumadas por pregunta o ítem

S_t^2 : Representa la varianza total de los puntajes por filas (puntaje total por trabajador)

K: Representa el número de preguntas o ítems

Remplazando se tiene:

$$\alpha = \left[\frac{20}{20 - 1} \right] \left[1 - \frac{11,29}{85,14} \right]$$

$$\alpha = \left[\frac{20}{19} \right] [1 - 0,133]$$

$$\alpha = [1,053][1 - 0,133]$$

$$\alpha = [1,053][0,867]$$

$$\alpha = 0,913$$

Por lo tanto, el resultado del coeficiente Alfa de Cronbach de la prueba piloto es de 0,913. En consecuencia, asumiendo el análisis de (George & Mallery, 2003), el coeficiente mayor a 0,9 destaca que el instrumento es excelente para recoger la información requerida sobre la satisfacción de los usuarios de la UGEL Chota, 2018.


ANEXO 08

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHOTA EN EL AÑO 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR E ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE ÍTEMS Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Satisfacción de los usuarios	Confiabilidad	Compromiso	Cumplieron con plazos previstos en la tramitación de sus documentos en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota.						X		X		X		X		
		Cordialidad	Le trataron con cordialidad al interior de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota						X		X		X		X		
			Recibió un trato amable por parte del personal que le atendió en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota						X		X		X		X		
		Optimización del tiempo	Está de acuerdo con el tiempo que demora la tramitación de documentos en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota						X		X		X		X		
			Le respondieron oportunamente con sus documentos tramitados en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota						X		X		X		X		
		Capacidad de respuesta	Precisión de respuesta	Le explicaron con precisión el tiempo que demora la tramitación de sus documentos.						X		X		X		X	
	Le convenció la respuesta brindada sobre los pasos que sigue la tramitación de sus documentos.								X		X		X		X		
	Recibió la explicación necesaria sobre la tramitación de sus documentos.								X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Rapidez en la respuesta	Está satisfecho con la respuesta obtenida sobre la demora de la tramitación de sus documentos.						X		X		X		X		
			La respuesta que le brindaron los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota fue rápida y precisa.						X		X		X		X		
	Garantía	Confianza	Le brindaron confianza al interior de la oficina de trámite documentario de la UGEL de Chota.						X		X		X		X		
			Tiene la plena confianza que sus documentos serán atendidos en la fecha que le indican su respuesta.						X		X		X		X		

Empatía	Seguridad	Está seguro que la respuesta a la demanda a sus documentos será en el tiempo indicado.						X		X		X		X			
	Amabilidad	Le atendieron con amabilidad los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota							X		X		X		X		
		La pareció amable el trato que recibió por parte de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota							X		X		X		X		
	Atención individualizada	Le atendieron oportunamente en la tramitación de sus documentos							X		X		X		X		
		Le comprendió el trabajador que le atendió sobre la tramitación rápida de sus documentos.							X		X		X		X		
		Se puso en su lugar el trabajador que atendió la tramitación de sus documentos para hacer un trámite rápido.							X		X		X		X		
	Horario conveniente	La atención que recibió sobre la tramitación de sus documentos se hizo en el horario establecido.							X		X		X		X		
	Interés	La atención recibida sobre la tramitación de sus documentos esta de acorde con sus intereses.							X		X		X		X		

DATOS DE LOS VALIDADORES

Nombres y Apellidos	Crisosto Vásquez Fustamante	DNI N°	40366875
Dirección domiciliaria	Jr. Cajamarca N° 688	Teléf. domiciliario	-
Dirección electrónica	crisostovasquez@gmail.com		
Título profesional / especialidad	Docente / Primaria	Teléfono celular	968989522
Grado Académico	Magister		
Mención	En Ciencias de la Educación		
Firma		Lugar y fecha Chiclayo, mayo 2018	

ANEXO 09

FICHA TÉCNICA

10. Nombre

Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

11. Autora

Br. Doris Gálvez Saucedo

12. Objetivo

Medir el nivel la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018.

13. Normas

- La encuesta para recoger la información que demanda la satisfacción de los usuarios, lo componen 20 ítems o preguntas, agrupados en cuatro dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, la posibilidad de respuesta es una escala cuyos valores son: 1 (totalmente insatisfecho), 2 (insatisfecho), 3 (medianamente satisfecho), 4 (satisfecho) y 5 (totalmente satisfecho).
- Quienes responden la encuesta son los usuarios de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota, haciéndolo individualmente, tomando como referencia las indicaciones establecidas para marcar la respuesta que estime conveniente.
- La encuesta se desarrollará en un tiempo prudencial de 30 minutos, teniendo como medio y material la hoja impresa y un lapicero o lápiz.

14. Muestra

La muestra tuvo como participantes a 150 usuarios que fueron atendidos en la Oficina de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chota.

Unidad de análisis

Lo constituyeron cada uno de los usuarios atendidos en la Oficina de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chota

15. Modo de aplicación

- Se elaboró la encuesta a partir de la operacionalización de la variable satisfacción del usuario, la cual consta de cuatro dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, consta de 20 ítems, la escala tiene los puntos: uno, dos, tres, cuatro y cinco por ítem.
- La encuesta fue desarrollada individualmente por de los usuarios atendidos en la Oficina de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chota, en un tiempo de 30 minutos, utilizando la hoja impresa y lapicero o lápiz.

16. Estructura

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Totalmente insatisfecho	insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
Satisfacción de los usuarios	Confiabilidad	Compromiso	Cumplieron con plazos previstos en la tramitación de sus documentos en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota.					
		Cordialidad	Le trataron con cordialidad al interior de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota					
			Recibió un trato amable por parte del personal que le atendió en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota					
	Optimización del tiempo	Está de acuerdo con el tiempo que demora la tramitación de documentos en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota						
		Le respondieron oportunamente con sus documentos tramitados en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota						
	Capacidad de respuesta	Precisión de respuesta	Le explicaron con precisión el tiempo que demora la tramitación de sus documentos.					
			Le convenció la respuesta brindada sobre los pasos que sigue la tramitación de sus documentos.					
			Recibió la explicación necesaria sobre la tramitación de sus documentos.					
	Rapidez en la respuesta	Está satisfecho con la respuesta obtenida sobre la demora de la tramitación de sus documentos.						
		La respuesta que le brindaron los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota fue rápida y precisa.						
	Garantía	Confianza	Le brindaron confianza al interior de la oficina de trámite documentario de la UGEL de Chota.					
			Tiene la plena confianza que sus documentos serán atendidos					

			en la fecha que le indican su respuesta.					
		Seguridad	Está seguro que la respuesta a la demanda a sus documentos será en el tiempo indicado.					
		Amabilidad	Le atendieron con amabilidad los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota					
	La pareció amable el trato que recibió por parte de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota							
	Empatía	Atención individualizada	Le atendieron oportunamente en la tramitación de sus documentos					
			Le comprendió el trabajador que le atendió sobre la tramitación rápida de sus documentos.					
			Se puso en su lugar el trabajador que atendió la tramitación de sus documentos para hacer un trámite rápido.					
		Horario conveniente	La atención que recibió sobre la tramitación de sus documentos se hizo en el horario establecido.					
		Interés	La atención recibida sobre la tramitación de sus documentos esta de acorde con sus intereses.					

17. Escala

17.1. Escala general para medir el desempeño laboral

Nivel	Intervalo
Muy satisfecho	81 - 100
Satisfecho	61 - 80
Medianamente satisfecho	41 - 60
Insatisfecho	20 - 40

17.2. Escala utilizada por dimensión

Dimensión Nivel	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Garantía	Empatía
Muy satisfecho	21 – 25	21 - 25	21 - 25	21 - 25
Satisfecho	16 – 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20
Medianamente satisfecho	11 – 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15
Insatisfecho	5 – 10	5 - 10	5 - 10	5 - 10

17.3. Valor de escala según posibilidad de respuesta por pregunta

- 1 : Totalmente insatisfecho
- 2 : Insatisfecho
- 3 : Medianamente satisfecho
- 4 : Satisfecho
- 5 : Totalmente Satisfecho

18. Validación y confiabilidad

La validación de la encuesta se hizo por tres expertos que realizan investigación en diversas instituciones universitarias:

Dr. Juan de Dios Aguilar Sánchez.

Mg. Crisosto Vásquez Fustamante.

Mg. Víctor Jaime Benavides Carranza.

Para dar la confiabilidad a la encuesta se aplicó una prueba piloto, donde los resultados se analizaron utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo el valor de 0,913; el cual indica que el instrumento es excelente para recoger la información requerida sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en la oficina de Trámite Documentario de la UGEL Chota, 2018.

ANEXO 10

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA UGEL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

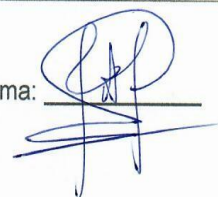
Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13	X				
14	X				
15	X				
16	X				
17	X				
18	X				
19	X				
20	X				

Nombre y Apellido: Juan de Dios Aguilar Sánchez

Grado Académico: Doctor en Ciencias de la Educación Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

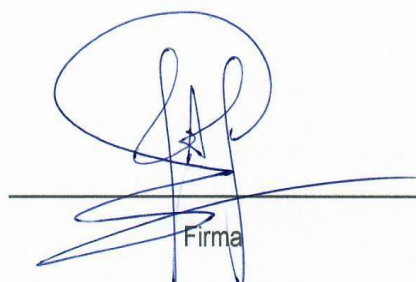
Yo, Juan de Dios Aguilar Sánchez, identificado con DNI N° 27416080, de profesión Docente, con el grado de Doctor en Ciencias de la Educación, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución de la Universidad Nacional Autónoma de Chota

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, mayo del 2018.



Firma

ANEXO 11

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS USUARIOS QUE SE ATIENDEN EN LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA UGEL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:


Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13	X				
14	X				
15	X				
16	X				
17	X				
18	X				
19	X				
20	X				

Nombre y Apellido: Juan de Dios Aguilar Sánchez

Grado Académico: Doctor en Ciencias de la Educación Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

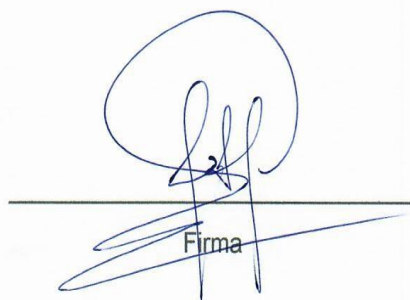
Yo, Juan de Dios Aguilar Sánchez, identificado con DNI N° 27416080, de profesión Docente, con el grado de Doctor en Ciencias de la Educación, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución de la Universidad Nacional Autónoma de Chota

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios que se atienden en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido				x
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Chiclayo, mayo del 2018.



Firma

ANEXO 10

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA UGEL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4		X			
5		X			
6		X			
7		X			
8		X			
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13	X				
14	X				
15	X				
16	X				
17		X			
18		X			
19	X				
20	X				

Nombre y Apellido: Crisosto Vásquez Fustamante

Grado Académico: Magister en Ciencias de la Educación **Firma:**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Crisosto Vásquez Fustamante, identificado con DNI N° 40366875, de profesión Docente, con el Grado de Magister en Ciencias de la Educación, ejerciendo actualmente como Especialista, en la Unidad de Gestión Educativa Local Chota.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido				x
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Chiclayo, mayo del 2018.



Firma

ANEXO 11

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS USUARIOS QUE SE ATIENDEN EN LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA UGEL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2		X			
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7		X			
8		X			
9		X			
10		X			
11	X				
12	X				
13	X				
14	X				
15	X				
16	X				
17	X	X			
18	X				
19	X				
20		X			

Nombre y Apellido: Crisosto Vásquez Fustamante

Grado Académico: Magister en Ciencias de la Educación Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Crisosto Vásquez Fustamante, identificado con DNI N° 40366875, de profesión Docente, con el Grado de Magister en Ciencias de la Educación, ejerciendo actualmente como Especialista, en la Unidad de Gestión Educativa Local Chota.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, mayo del 2018.


Firma

ANEXO 10

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA UGEL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5		X			
6		X			
7		X			
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13	X				
14	X				
15	X				
16	X				
17		X			
18		X			
19	X				
20	X				

Nombre y Apellido: Víctor Jaime Benavides Carranza

Grado Académico: Mg. en Ciencias de la Educación Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Víctor Jaime Benavides Carranza, identificado con DNI N° 27375102, de profesión Docente, con el Grado de Magister en Ciencias de la Educación, ejerciendo actualmente como Especialista, en la Unidad de Gestión Educativa Local Chota.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios que se atienden en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Chiclayo, mayo del 2018.


Firma

ANEXO 11

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS USUARIOS QUE SE ATIENDEN EN LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA UGEL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7		X			
8		X			
9		X			
10		X			
11	X				
12	X				
13	X				
14	X				
15	X				
16	X				
17		X			
18	X				
19	X				
20	X				

Nombre y Apellido: Víctor Jaime Benavides Carranza

Grado Académico: Mg. en Ciencias de la Educación **Firma:**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Víctor Jaime Benavides Carranza, identificado con DNI N° 27375102, de profesión Docente, con el Grado de Magister en Ciencias de la Educación, ejerciendo actualmente como Especialista, en la Unidad de Gestión Educativa Local Chota.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios que se atienden en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Chiclayo, mayo del 2018.


Firma

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

 UCV <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 5 de 6
--	--	---

Yo Doris Gálvez Saucedo identificada con DNI N° 42244513, egresado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **Desempeño laboral del personal de la oficina de tramite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 42244513

FECHA: 13 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del ISGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	----------------------	--------	---------------------------------

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Fernando Martín Vergara Abanto, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de la estudiante Doris Galvez Saucedo, titulada: **Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 25 de julio de 2018



.....
Dr. Fernando Martín Vergara Abanto
DNI: 26691953



CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.

Informe de tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

12%

★ repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 1 words

Excluir bibliografía Activo