



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de Tarapoto, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Jéssica Caroliny Saavedra Bazán

ASESOR:

Mg. Roger Burgos Bardales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de talento humano

TARAPOTO – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Jéssica Carolyn Saavedra Bazán cuyo título es: "Desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los Padres de Familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de Tarapoto, 2017",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18, DIECIOCHO.

Tarapoto, 18 de julio del 2018



.....
Mg. Julia Alberta Escobedo Torres
GESTIÓN PÚBLICA



.....
Mg. Roger Burgos Bardales
CLAD: 9264

SECRETARIO



.....
Lic. Adm. Miguel Salazar Hidalgo
CLAD N° 10633
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Dedico en primer lugar a Dios, porque siempre mantengo mi fe intacta en él. También a mis queridos padres, Telesforo y María, a quienes amo con todas mis fuerzas por ser quienes me dieron la vida y me formaron con grandes valores para llegar a ser la persona que hoy en día soy, para que se sientan orgullosos de tener una hija luchadora; a pesar de las adversidades que se nos presenta en la vida.

A mi hermana mayor Katian Tatiana, para demostrarle que todo lo que nos proponemos en la vida lo podemos alcanzar si lo deseamos tanto con el corazón. A mi hermano menor Rodrigo Alexander, para que aprenda y entienda que la clave para llegar al éxito y poder tener lo que anhelamos es el estudio; para que se sientan orgullosos y verme como un ejemplo a seguir. Los amo.

A mi querido Oscar Arturo Rivera Peña, por su gran apoyo incansable que día a día me brinda, para salir juntos adelante para un futuro mejor y así poder formar la familia que ambos anhelamos. Por nunca permitir dejarme vencer cuando sentí no poder en momentos difíciles. Te amo.

Agradecimiento

Agradecer a todos mis docentes de la Universidad César Vallejo que fueron parte de mi formación académica; por su tiempo valioso que me brindaron en lo largo de éstos 4 años. Gracias.

A la Directora del C.E.I.P. Mi Pequeño Mundo, Dora Elena Mori Reátegui, por brindarme las facilidades otorgadas durante todos estos últimos 2 años de pertenecer a su gran familia de Mi Pequeño Mundo; por sus enseñanzas en este mundo laboral que me ha servido de mucho con respecto a mi carrera.

Declaratoria de Autenticidad

Yo **Jéssica Caroliny Saavedra Bazán**, identificada con DNI N° 70501971, estudiante del programa de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de Tarapoto, 2017”**;

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

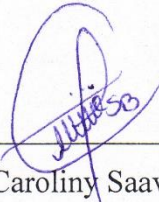
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La Tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni publicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información con citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, julio 2018



Jéssica Caroliny Saavedra Bazán
DNI: 70501971

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada **“Desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de Tarapoto, 2017”**, con la finalidad de optar el título de Licenciada en Administración.

La investigación está dividida en ocho capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación, variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	21
1.4. Formulación del Problema	36
1.5. Justificación del Estudio.....	36
1.6. Hipótesis.....	38
1.7. Objetivos	38
II. MÉTODO	40
2.1. Diseño de Investigación	40
2.2. Variables, Operacionalización	40
2.3. Población y muestra	42
2.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Métodos de análisis de datos	43
2.6. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIÓN.....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	61
VII. REFERENCIAS	62

ANEXOS	67
Matriz de Consistencia.....	68
Instrumentos de recolección de datos	70
Validación de Instrumentos.....	74
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.....	79
Acta de aprobación de originalidad.....	81
Acta de aprobación de tesis.....	83
Autorización de publicación de tesis al repositorio	84
Carátula de la tesis visada.	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	41
Tabla 2. Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson	44
Tabla 3. Desempeño laboral.	45
Tabla 4. Dimensión relacional	46
Tabla 5. Dimensión pedagógica.....	47
Tabla 6. Dimensión ética.	48
Tabla 7. Dimensión nivel de satisfacción	49
Tabla 8. Dimensión elementos tangibles.	50
Tabla 9. Dimensión Fiabilidad.....	51
Tabla 10. Dimensión Capacidad de respuesta.	52
Tabla 11. Dimensión seguridad	53
Tabla 12. Dimensión Empatía.....	54
Tabla 13. Relación entre la dimensión relación y la variable nivel de satisfacción.....	55
Tabla 14. Relación entre la dimensión pedagógica y la variable nivel de satisfacción.....	55
Tabla 15. Relación entre la dimensión ética y la variable nivel de satisfacción.....	56
Tabla 16. Relación entre desempeño laboral y el nivel de satisfacción.....	57

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Desempeño laboral.....	45
<i>Figura 2.</i> Dimensión Relacional	46
<i>Figura 3.</i> Dimensión pedagógica.....	47
<i>Figura 4.</i> Dimensión ética	48
<i>Figura 5.</i> Dimensión Nivel de Satisfacción.....	49
<i>Figura 6.</i> Elementos tangibles.....	50
<i>Figura 7.</i> Fiabilidad.....	51
<i>Figura 8.</i> Capacidad de respuesta.....	52
<i>Figura 9.</i> Dimensión Seguridad.....	53
<i>Figura 10.</i> Dimensión empatía.....	54

Resumen

La presente investigación titulada “Desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo De Tarapoto, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño laboral de los docentes y nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, año 2017. Para ello se considera una investigación de diseño descriptiva - correlacional. La muestra estuvo constituida por la totalidad de la población, es decir por todos los padres de familia que integran el centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo, que según bases de datos ascienden a un total de 221 padres de familia. Se aplicó Cuestionario para la recopilación de información. Se obtuvo como resultado que en la institución objeto de estudio se observa que el desempeño laboral se desarrolla de manera regular en un 35% respectivamente, en tanto la satisfacción del cliente es de manera regular en un 34%, llegando a concluir que existe relación entre las variables objeto de estudio, esto debido a que el valor p es menor a 0.05 (0.000) y un coeficiente de 0.769 permitiendo aceptar la hipótesis de investigación.

Palabras claves: Desempeño laboral y nivel de satisfacción

Abstract

The present investigation entitled "job performance of teachers and the level of satisfaction of parents in the Initial Educational Center Particular My Little World of Tarapoto, 2017", has as its objective to determine the relationship that exists between the job performance of teachers and level of satisfaction of parents in the Initial Educational Center Particular My Little World of Tarapoto, year 2017, for it is considered a research design descriptive correlation study. The sample was made up of the entirety of the population, that is to say by all parents that make up the initial educational center Particular My Little World, which according to data bases amount to a total of 221 parents, applied questionnaire for the collection of information. The result was that in the institution object of study notes that job performance is developed on a regular basis in a 35%, respectively, in both customer satisfaction is regularly in a 33%, reaching the conclusion that there is a relationship between the variables object of study, this is due to the fact that the p-value is less than 0.05 (0,000) and a coefficient of 0,769 allowing the research hypothesis.

Keywords: job performance and level of satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hasta la actualidad se viene considerando en tema de discusión, la actuación de los padres de familias en la educación de los hijos, lo cual está interpretado por 3 razones fundamentales: Siendo la primera, la relación existente entre los padres de familia y la escuela junto a la mejora del aprendizaje de los hijos, de acuerdo a las evaluaciones durante la educación básica; la segunda, se debe a la interpretación de la vital importancia que tienen los padres de familia en la educación de sus hijos, considerándoles como el eje principal o primer educador de sus pequeños, manifestando el efecto positivo en la educación temprana para la formación y el aprendizaje de los niños, y en tercer lugar, apetece como la decisión de la familia por ampliar el espacio de educación y enseñanza en sus hijos durante su primera infancia (Blanco, 2007, p. 3).

En estos tiempos, las instituciones y los padres de familia exigen en reuniones que la colaboración en la educación de los niños debe ser mutuo, y que ambas partes deberán velar por participar en ellos, sin embargo, a la hora de la práctica a muchos le es difícil cumplirlo, debido a la falta de tiempo que puedan entregar, es decir los padres que no están a disposición, o al inverso, los maestros (as) a veces no están predispuestos (as) a esta colaboración.

En nuestro país, un 65,2% de los habitantes infantiles de 3 a 5 años, tienen la ventaja de asistir a una institución ya sea pública o privada, dicho dato representa un avance en parte de acceso y la cobertura en la educación inicial de los niños, sin embargo, en otra forma no explica los avances que pueda tenerse al alcanzar logros de la competencia básica regular (Vigo & Torres, 2009, p.1).

Es decir, hasta ahora no existen datos exactos que mencionan la calidad de las enseñanzas – aprendizajes adquiridos por todos los estudiantes de inicial, considerando que hasta ahora no se identifican los resultados de la 1° evaluación realizada por el Ministerio de Educación en el 2008, para conocer el nivel de los logros de los infantiles de 5 años. Se conoce que, en el aspecto

pedagógico, la educación inicial, es considerada como la mejor a comparación a la de otros niveles.

Además, es importante tener en cuenta varios factores que puedan influir en la calidad de la educación inicial, dentro las cuales se cuenta al ambiente o lugar de aprendizaje, cuyo estado se encuentra en inadecuado, dicho caso lo tiene el Programa No Estandarizado de Educación Inicial (PRONOEI), precisando en los sectores rurales. Asimismo, dentro de otra dificultad se encuentra en las limitaciones de los docentes y la alta presión que llevan sobre los estudiantes que experimentan procesos antes de su tiempo.

La revista el peruano (2016) informo una investigación que fue realizado por el Ministerio de educación, el 85% de los niños y el 76% de los padres de familia de la Jornada Escolar Completa (JEC) consideran muy favorable o favorable dicho modelo educativo implementado por el Ministerio de Educación (MINEDU) desde 2015 en 1,000 escuelas.

Junto al director ejecutivo de la empresa estadística de Ipsos Perú, Alfredo Torres, el ministro Saavedra, precisó que la investigación tuvo el objetivo de identificar la manera que perciben y piensan los alumnos y padres de familia en relación al nuevo modelo de educación JEC.

La investigación – cuya muestra fueron 3,269 alumnos de 365 instituciones educativas públicas– trajo como resultado que el 94% indica que el curso del idioma inglés, son los que han mejorado, para el siguiente puesto en un 92% las clases de comunicación, y con un 91% las clases de la asignatura de Matemáticas (Cueto, 2016, p. 3).

En el contexto local, la investigación se basa en la realidad del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo, siendo ésta una institución ubicada en la ciudad de Tarapoto, en el Jr. Bolognesi n° 153 con RUC 20285204501. Después de realizar diversas observaciones dentro del Centro educativo, se pudo comprobar que existen constantes quejas por parte de los padres con respecto al desempeño de los docentes en relación al cuidado y enseñanza que les brindan a sus hijos, los cuales han venido incrementándose día tras día, esto debido a que los padres consideran que las docentes no brindan la atención debida a sus pequeños, ya que ellos manifiestan que en

ocasiones sus menores hijos llegan a casa con arañones o heridas que se hicieron jugando con sus compañeros, siendo considerado esto por los padres como un mal cuidado y poca atención de los docentes hacia sus menores hijos, por lo que se cree que todo lo que viene aconteciendo está afectando a la satisfacción de los padres de familia con respecto al desempeño de los docentes, ya que asimismo los padres algunas veces llegan a amenazar con retirar a sus pequeños de la institución. Los padres afirmaron que las actividades que la institución programa no siempre se cumplen en las horas previstas, además la inadecuada comunicación entre los docentes y padres, es uno de los factores más resaltante que está generando algunas molestias. Es por ello que los padres de familia mencionan que la credibilidad y confiabilidad hacia los docentes se viene perdiendo poco a poco.

Por todo lo mencionado, se realiza la siguiente investigación con la finalidad de encontrar el vínculo entre el desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de la ciudad de Tarapoto, año 2017.

1.2. Trabajos Previos

A nivel Internacional

Luengo, Y. (2013). En su tesis: *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*. (Tesis de Maestría). Universidad de Zulia. Venezuela. Concluyó que:

- El objetivo de diagnosticar el vínculo que existe entre el ambiente laboral y el desempeño de los colaboradores de los profesores en las instituciones de nivel inicial de la ciudad de Mara, el estado de Zulia. El tipo de investigación que mostro consiste en descriptiva, compuesta con una muestra de 49 profesores de dicha institución.
- De las cuales generó la siguiente conclusión: Los profesores de dicha institución consideran que la falta de tecnología es un factor de atraso en el desarrollo pedagógico, pues señalan que no logran su adecuada actualización en información y métodos de enseñanza, ya que infieren que únicamente están realizando el método tradicional, lo cual de uno u otra forma no aporta para el aprendizaje de los estudiantes. Además,

consideran que la escasa y nula participación de los directores que aporten en el desarrollo de capacidades profesionales en los profesores, ocasionándoles un desempeño bajo en sus labores (p.80).

Fernández, P. (2008). En su tesis: *Clima organizacional y supervisión del desempeño docente en instituciones de educación básica*. (Tesis de Grado).

Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela. Concluyó que:

- Tuvo como objetivo identificar el vínculo que existe entre el clima laboral organizacional y el control del desempeño laboral de los profesores en las Instituciones de Educación inicial del Circuito N°1 de la ciudad de Maracaibo. El tipo de investigación que muestra es descriptivo correlacional con un diseño no experimental, constituida con una muestra de 107 catedráticos de dicha institución.
- Generando la siguiente conclusión: Tras realizar las actividades administrativas y el control y evaluación del desempeño de los catedráticos de la institución nivel inicial del Circuito N° 1 de la ciudad de Maracaibo, donde se evidencia que obtuvieron una calificación positiva a nivel global, puesto que obtuvieron calificaciones positivas tanto en la programación, estimación, impulso, modernización, asesoría y reconocimientos que logran recibir en el procedimiento de control y evaluación del desempeño laboral de los profesores (p.136).

Paredes, B. (2011). En su investigación: *La relación entre el clima laboral y el desempeño docente dentro del aula, en el nivel preescolar*. (Tesis de Maestría). Tecnológico de Monterrey. México. Concluyó que:

- La investigación tuvo como objetivo identificar el vínculo que existe entre los elementos del clima organizacional de una institución preescolar sobre la actuación que tienen los docentes al desarrollar sus actividades.
- La cual ayudó a generar la siguiente conclusión: Las dimensiones con más relevancia y de resultado positivo se encuentra la eficiencia y eficacia de desempeño de los maestros, puesto que muestra una mejor relación con el método de estimación con la actuación del maestro dentro del aula, puesto que es el lugar donde el maestro pueda planear, aplicar y evaluar todas las acciones que realiza y que puedan aportar con sus objetivos

planeados. Asimismo, se obtuvo un ponderado de 263.6 de 300 posibles, con respecto al examen del desempeño de los profesores de educación preescolar, parte J037, infiriendo que el desempeño laboral de los docentes se encuentra en nivel aceptable (p.118).

Pereyra, L. (2009). En su investigación: *El desempeño profesional docente en el Jardín Maternal*. (Tesis de Grado). Universidad Abierta Iberoamericana. Argentina. Concluyó qué:

- Tuvo como objetivo principal analizar la actuación laboral en los profesores que laboran en las instituciones maternas apropiados al estado de la ciudad de Buenos Aires. El tipo de investigación es cualitativa con un diseño descriptivo, lo cual la muestra estuvo constituida por 2 instituciones maternas pertenecientes al Distrito escolar 4° del estado de la ciudad de Buenos Aires.
- La cual generó las siguientes conclusiones: La función educativa específica para los maestros del Jardín Maternal está enfocada a través de las actividades específicas que desarrollan en tal ciclo, además, al principio se resalta las acciones de crianza. Con respecto a lo pedagógico se registra mediante las acciones lúdicas y de evaluación. La clase de organización que se busca a través de la propuesta por un pequeño porcentaje de los profesores, y manifiesta a lo presentado por el sistema de educación, ya que se proponen recorridos didácticos con acciones secuenciales con tiempos comparativamente corta. Los docentes restantes, infieren que ejecutan acciones diferentes a la forma de organizarse, obteniendo un nivel de desempeño regular de los profesores de la institución maternal (p. 43).

A nivel Nacional

Macahuachi, P. & Gonzales, K. (2017). En su investigación: *Liderazgo directivo y desempeño docente en la institución educativa inicial Nuestra Señora De La Esperanza del distrito de Tambopata, Puerto Maldonado – 2016*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Concluyó que:

- Tuvo como objetivo identificar el nivel de vínculo que muestra las percepciones del líder director y el desempeño de los profesores de la Escuela “Nuestra Señora de la Esperanza de Puerto Maldonado”, periodo 2016. La investigación tiene aspectos de tipo básica, con diseño descriptivo correlacional.
- De las cuales generó la siguiente conclusión: Existe un vínculo de forma directa y significativa entre las dos variables de estudio, donde se verifica la existencia de una determinada relación para el funcionamiento de estas dos variables en dicha institución., la correlación muestra un coeficiente de 0,546, denotando una correlación directa entre dichas variables. Así mismo se denota el coeficiente de determinación R cuadrado, equivale a, 298, lo cual señala que la mayoría de los cambios observados en el desempeño de docente, tiene relación con los cambios que existieron en la variable del directo y su liderazgo, lo cual deduce que el desempeño de los profesores en la institución es adecuado (p.67).

Mendoza, A. (2011). En su tesis: *Relación entre clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de inicial de la Red 9 - Callao*. (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Concluyó que:

- Tuvo como objetivo determinar la existencia o no entre el clima organizacional y el accionar de los maestros educativos en las instituciones de educación inicial de la Red N° 9 – callao, puesto que el tipo de investigación es descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 45 docentes, donde fue aplicado en un cuestionario para 205 padres, con la finalidad de identificar la opinión la actuación y desempeño de los docentes en las aulas.
- De las cuales generó la siguiente conclusión: Existe vinculo significativo entre el clima de la institución y el desempeño de los profesores en las escuelas de nivel inicial de la Red N° 9 – Callao, puesto que según los datos obtenidos y procesados señalan que si existe un vínculo entre las dos variables de estudio, ya que se considera y se evidencia una correlación moderada entre dichas variables, conllevando así a una inferencia de que mientras mejor este el clima en la institución, mejor será el desempeño de los docentes (p.96).

Tello, R. (2015). En su tesis: *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú. Concluyó que:

- La presente investigación contó con el objetivo principal de identificar el nivel de complacencia de los universitarios con relación a la calidad de la educación que reciben de las Universidades del Consejo Interuniversitario del Centro. La investigación presente un diseño de tipo Descriptivo comparativo.
- Generando la siguiente conclusión: el nivel de complacencia por parte de los universitarios es satisfecho, en las universidades como: Universidad Nacional Hermilio Valdizan (UNHEVAL) de la ciudad de Huánuco, Universidad Peruana de los Andes (UPLA) y la Universidad Nacional de Huancavelica (UNH), Universidad Nacional del centro del Perú (UNCP).

Chunque, A. (2016). En su investigación: *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizaje en niños del jardín de aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Emilia Barcia Boniffatti, 2012*. (Tesis de pos-grado). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Concluyó que:

- Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos, según los padres de familia y el logro de aprendizaje en niños de Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Emilia Barcia Boniffatti”.El tipo de investigación básica con un nivel descriptivo, la cual la muestra está constituida por 63 niños y niñas de las aulas de 5 años, tamaño de muestra elegido de forma intencional no probabilístico.
- Concluyendo que existe una relación media ente los servicios educativos según la percepción de los padres de familia y el logro de aprendizaje de los niños y niñas del Jardín de Aplicación del instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Emilia Barcia Boniffatti” es decir, los niños en su mayoría presentan logros óptimos en su aprendizaje tienen mucho que ver con una calidad de servicios educativos que brinda la institución educativa (p.122).

A nivel Regional

Del Águila, D. & Ramírez, L. (2013). En su tesis: *Evaluación del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Instituto De Educación Superior Tecnológico Privado Amazónico de la ciudad de Tarapoto, provincia y región San Martín. 2013.* (Tesis de Grado).

Universidad Nacional de San Martín. Concluyó que:

- Tuvo como objetivo diagnosticar el clima organizacional y la incidencia en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Institución Superior Tecnológico Privado Amazónico, de la ciudad de Tarapoto. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño correlacional, la cual la muestra estuvo constituida por 67 entre profesores y directivos.
- De las cuales generó la siguiente conclusión: Después del diagnóstico realizado y resultados encontrados se evidencia que el desempeño de los docentes del Instituto Amazónico está realizada en un nivel alto, puesto que manifiestan que cuentan con características que les ayudan a desarrollar las labores de manera eficiente, como son las habilidades y destrezas que ellos cuentan además como los recursos adecuados que presenta la institución, implementando con el cumplimiento de las reglas propuestos, el trato amable y la excelente atención a todos los usuarios, lo cual de manera directa está aportando para el logro de las metas y objetivos de la institución (p.83).

Lápiz, K. & Sánchez, M. (2007). En su tesis: *Calidad y desempeño profesional del magisterio en educación inicial-primaria en la ciudad de Rioja.* (Tesis de Grado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Concluyó que:

- Tuvo como objetivo exponer la calidad y desempeño laboral y profesional de los colaboradores del Magisterio público en las instituciones de Inicial y Primaria de la ciudad de Rioja.
- De las cuales la conclusión que generó es la siguiente: Para una buena calidad en la educación de los niños de niveles inicial y primaria siendo la bases de todo el preparamiento y desarrollo de capacidades, deberá contar con dimensiones imprescindibles como la funcionalidad, la

eficiencia y la eficacia, puesto que se considera importante contar con docentes con excelente preparación profesional para procurar mantener un nivel alto en calidad del educación, ya que también se evalúa el compromiso y la idoneidad de los docentes para afronten y cumplan sus funciones con los estudiantes preparados para conseguir cumplir con el objetivo de la institución.

- Pero, con respecto al rol que cumple los maestros, la preparación constante de los docentes son lo primordial para la formación de un docente de primer nivel, ya que, para ocupar un puesto en las instituciones, éstos tienen que cumplir con los requisitos del mejor personal de manera continua para un adecuado desempeño laboral. A pesar de ello, existen varias evidencias que señalan que esas acciones muchas veces no cumplen con las políticas pertinentes (p. 60).

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Desempeño Laboral

Es la manera de cómo se realiza las funciones o quehaceres del trabajo, donde se encuentra señalado la manera de utilizarlas las actitudes, valores, conocimientos, saberes, destrezas y habilidades que pueda tener un trabajador para desarrollar de manera óptima todas sus funciones, con el fin de lograr cumplir con sus retos, objetivos personales e institucionales.

Pernía, K. y Carrera, M. (2014), infiere que “es el trabajo y el actuar de los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones asignadas, donde intervienen factores que conllevan a la labor específica de comportamiento del colaborador, lo que le ayuda a manifestar su profesionalismo en el trabajo” (p.67).

Isea, J. (2013), infiere que el desempeño del colaborador es el rendimiento que cada uno proporciona en un centro de trabajo, lo cual utiliza todas las capacidades y características que tenga para poder desarrollar dicha actividad, lo que genera que el profesionalismo que

contempla pueda influenciar en el cumplimiento de las metas establecidas por cualquier tipo de empresa (p.57).

Chiavenato, I. (2011), señala que, para evaluar el rendimiento laboral de la empresa, se debe desarrollar a través de un sistema de supervisión y control, que ayude a diagnosticar el desempeño individual de los colaboradores. Además, propone la evaluación del rendimiento laboral como una estrategia de enfoque importante en la gestión administrativa.

Werther, W. (2010), define a la evaluación del desempeño como el proceso que permite determinar el rendimiento del colaborador, en la cual se considera la forma progresiva de la ejecución de sus labores durante el tiempo de permanencia en la empresa. Es necesario considerar que, para el buen desempeño del mismo, la condición de trabajo debe ser la óptima.

Dessler, G. (2012), para lograr determinar la evolución del desempeño se tiene en consideración cuatro razones: ascensos, sueldos, conducta y planificación. Asimismo, se considera las virtudes y defectos que ha mostrado el empleado. Por otra parte, para el desempeño debe ser apoyado por las buenas condiciones el trabajador desarrolla sus actividades.

1.3.1.1. Importancia del grado de desempeño

El nivel de importancia del rendimiento laboral, se da porque facilita entablar normas de compensación, reajustes del desempeño, y la mejora de toma de decisiones, puesto que permite evidenciar si existe o no la necesidad de capacitación constante, o ayudar a encontrar posibles errores en el lugar de trabajo, y así mismo permite encontrar las deficiencias del colaborador que logran disminuir el desempeño en sus respectivos cargos. (Pernía, K. y Carrera, M., 2014; p. 68).

Fernández, A. (2008), menciona que el desempeño de profesor hace hincapié al conjunto de acciones que realiza un catedrático en sus responsabilidades diarias, como son la elaboración de sus temas de clases, consejo a los escolares, realización de clases, corrección de trabajos, reuniones con los docentes y padres de familia, asimismo la preparación constante por medio de programas de reforzamiento pedagógico. Asimismo, menciona que el rendimiento laboral, está enfocado de acuerdo a la perspectiva que tiene el docente con su centro de trabajo y donde experimenta la satisfacción o no (p. 8).

Chiavenato, I. (2011), señala de la gran importancia que tiene una buena y adecuada evaluación de desempeño laboral de un colaborador, ya que trae consigo grandes beneficios tanto en lo personal del colaborador como en la organización en conjunta, siendo estos los siguientes (p. 84).

Asimismo, el beneficio de la evaluación repercute en:

Beneficios en el individuo:

- Facilita identificar las actitudes empleadas y el rendimiento laboral que pueda influenciar de manera amplia en la organización con la finalidad de desarrollar un mayor valor de importancia en los colaboradores.
- Permite identificar la percepción del gerente con relación al rendimiento de las responsabilidades, las fortalezas y debilidades.
- Reconoce asemejar las medidas y estrategias que el gerente tomara en cuenta para procurar que el desempeño se mejore, ya que podría ser las capacitaciones, charlas, etc., considerando que los empleados también tendrán que poner de su parte y tomar iniciativa para su superación personal.

Beneficios para el gerente:

- La mejora de la evaluación del rendimiento laboral de sus colaboradores, ya que le permita utilizar el medio adecuada para realizar dicho diagnóstico.
- Considerar las medidas y políticas que faciliten con el estudio del comportamiento de trabajador buscando la mejora continua.
- Conseguir una comunicación idónea con sus trabajadores para alcanzar el rendimiento óptimo en ellos y con la finalidad de cumplir con los objetivos personales y grupales

Beneficios para la institución:

- Facilita la evaluación de los trabajadores con la finalidad de conocer la capacidad de porte a corto mediano y plazo, donde se pueda obtener la aportación de cada uno de ellos.
- Seleccionar a los colaboradores que aun necesitan más prácticas y experiencia o conocimientos sobre la labor que ejerce, donde selecciona a aquellos que se presentan en condiciones adecuadas.
- Facilita para mejorar en políticas de los recursos humanos de la institución donde permite proporcionar oportunidades de desarrollo personal a los colaboradores, donde la finalidad de estimular de manera positiva en sus funciones y procurar obtener más beneficio.
- Busca establecer las normas de trabajo, lo cual pueda mejorar en el crecimiento y rendimiento del colaborador, donde se evalúa la posibilidad de volver a realizar las capacitaciones, además de detectar deficiencias en las personas que no apoya a cumplir con las funciones respectivas otorgadas.

1.3.1.2. Objetivos del grado desempeño

El objetivo principal es brindar toda la información respectiva al colaborador lo cual pueda desarrollar sus funciones de manera adecuada. Considerando que los sistemas de evaluación tendrán que estar elaborados según sea el cargo, y de manera práctica y confiables. La evaluación no tiene que ser mediante el juicio propio del gerente con respecto a l comportamiento y trabajo de sus colaboradores, puesto que es necesario contar con fundamentos y realizar las causas y verificar las perspectivas de acuerdo al colaborador (Pernía, Carrera, 2014, p. 69).

1.3.1.3. Objetivos del desempeño laboral de los docentes

Según Minedu (2014), los objetivos del desempeño laboral en una institución son los siguientes:

- Generar el buen rendimiento laboral del profesor y los directivos.
- Generar el reconocimiento propio y auto valorarse de manera profesional.
- Conocer los frutos y obstrucciones de los profesores como base para ejecutar planes de mejoras de personal y del conjunto ce la institución.
- Brindar datos e informaciones certeras respecto a la mejora de los programas a las instituciones formadoras, con la finalidad de obtener mejor rendimiento laboral de los colaboradores.

1.3.1.4. Evaluación del Desempeño

El Desempeño laboral de los docentes Según el Ministerio de Educación (Minedu, 2014) se evalúa a traes de las siguientes dimensiones:

- **Dimensión Relacional**

La enseñanza, de manera sustancialmente muestra vínculo con la gente que acuden a un proceso de aprendizaje, lo cual es llevado a cabo por los profesionales de los temas, donde realizan la planificación, dirigen y evalúan dichas enseñanzas. Puesto que en este transcurso se edifican relaciones cognoscitivos, afectivos y sociales que ocasionan que la enseñanza como una actividad profesional de manera subjetivo, ético - moralista y cultural. (Minedu, 2014; p.18). Cuenta con los siguientes indicadores:

- *Vínculo Docente – Estudiante*: Corresponde al vínculo entre el catedrático y los alumnos por considerarse un aspecto imprescindible. La excelencia en la docencia siempre necesita valoración, el respeto y sinceridad por todos los alumnos. Mediante esta percepción la educación es desarrollada mediante diálogos y reacciones que se concretan en un salón de clases y una institución entera, lo cual están integrados los maestros y los estudiantes.
- *Desarrollo de procesos afectivos y emocionales, de tolerancia y flexibilidad*: El primer vínculo a conseguir y siendo fundamental para el desarrollo del aprendizaje, y la base para las demás relaciones sociales, puesto que es el aula donde el docente debe busca buena interacción con sus alumnos, puesto que ellos son los principales personajes en su labor pedagógica, respetando las diferencias y características distintas que puedan existir. El caso de nuestro país, estas características muestran buenas relaciones, puesto que los docentes cuentan con el nivel de profesionalismo que requiere y donde busca relacionar todas las características diferentes existentes.
- *La construcción de vínculos*: Fuente de vínculos con la sociedad entera, para el buen comportamiento de ambas partes, puesto que el vínculo nace desde el aula entre

maestro y alumnos, lo cual conlleva al vínculo externo con los padres de los niños y toda la comunidad en sí, conllevando a enriquecer el carácter a nivel social por parte de los docentes.

- **Dimensión pedagógica**

La dimensión pedagógica se refiere al profesionalismo que cuenta el docente como un núcleo fundamental. Puesto que está referido a algún saber específico que pueda contar el docente con respecto a lo pedagógico basado en la causa teoría – práctico, lo cual permite avalarse para hacer desarrollar su rol de docente. También hace un hincapié a la práctica específica, como es la enseñanza, puesto que se requiere de toda la atención y el interés por parte de los estudiantes para su derecho de formación. Reflexionando que se necesita de ética del educar, es decir, tener en cuenta que el desarrollo y la dedicación de aprender parte del educado (Minedu, 2014, p. 21).

En esta dimensión pueden distinguirse tres aspectos fundamentales que ayudaran a su respectiva evaluación:

- *El juicio pedagógico*; que supone tener criterios — variados, multidisciplinarios e interculturales— representa la intención de dar a conocer las diferentes formas de aprender, descifrar y reconocer lo que cada educando desea conocer y lo que debería conocer y toda su posibilidad de aprendizaje, lo cual pueda permitirle reconocer las mejores respuestas o reacciones ante cada situación o circunstancia que pueda vivir.
- *El liderazgo motivacional*: es considerado como la capacidad que tiene el maestrante para generar el interés de aprender en el educando en los diferentes grupo de personas (raza, sexo, edad, etc.), así como la de brindar la

confianza necesaria para lograr que puedan captar todas las contenidos que requieren aprender, superando cualquier componente negativo y en cualquier sociedad.

- *La vinculación:* representa a las relaciones personales que establecen con todos los educandos, con la finalidad de mejorar el trato y la comprensión, en particular con su dimensión subjetiva. Para su mejor comprensión se descifra que vinculo significa etimológicamente en, “vínculo” como “atadura” y “compromiso”, donde se emplea la intercomunicación de manera empática y afectiva, que logra involucrar el cuidado e interés de los estudiantes, con la finalidad de descubrir el dote de cada estudiante.

- **Dimensión ética**

Se evalúa la capacidad del docente aplicar todo el compromiso y la laboriosidad junto a la responsabilidad de brindar la adecuada educación a sus educandos, mediante la utilización de parámetros que puedan lograr la adecuada formación humana. Esta dimensión prevale el profesionalismo de los maestros donde pueda rechazar todos los aspectos de antiética, como el cobro a estudiantes para aprobar cursos, la discriminación cuando un estudiante no capta rápido la información, la violencia, etc., sino por el contrario sea como un relativo a las conductas y las actitudes de ejemplo para la sociedad (Minedu, 2014, p. 19).

Teniendo como indicadores a:

- *Reconocimiento y respeto a las diferencias:* Representa a la mejora, reconocimiento y el respeto por las diferentes opciones a elegir y los distintos medios empleos. El maestro está en la obligación de atender a los diferentes grupos de educandos que pueda tener la

institución, y al mismo tiempo hacerse responsable por cada uno de ellos, aplicando las diferentes estrategias para las decisiones, lo cual pueda conllevar al cumplimiento de misiones y fines del sistema educativo del Perú.

- *Respeto de los derechos y la dignidad de las niñas, niños:* Consta de la aplicación de la ética del docente, utilizando su verdadero profesionalismo para respetar todos los derechos que trae consigo cada uno de sus estudiantes, lo cual deberá tratar de conservar la dignidad tanto de niños como niñas incluyendo adolescentes. Esta dimensión tratará de demostrar que el docente cuenta con calidad de profesional, donde aparte de valorar a sus alumnos, tratará de darles un enfoque de estudio, donde pueda promover el aprendizaje en cada uno. Además, es importante señalar la importancia que cuenta de que los docentes conozcan la diversidad de culturas que pueda existir en dicha institución, donde la capacidad se demostrará cuando pueda educar y donde pueda crear sociedades más democráticas.
- *Responsabilidad Social ante los estudiantes:* El profesionalismo que ejerce los docentes para brindar los servicios de enseñanza se basa en el principio de que los únicos beneficiados de todo este proceso deben ser los estudiantes. Trata de realizar la actividad de manera profesional regulada por el ministerio de educación, que relaciona el rendimiento laboral de los docentes con las actividades y resultados que derivan de dichos procesos de educación, considerando de vital importancia también de los familiares, la comunidad y sociedad de buscar el interés del educando a seguir formándose.

1.3.2. Satisfacción

Salvador, C. (2009) indica que la satisfacción es la perspicacia que el cliente elabora después de recibir el servicio, donde el resultado puede ser positivo o adverso a lo que en un principio pensó tener, se considera indispensable para determinar o calificar la excelencia o eficacia del servicio recibido. Para mejor evaluación de la satisfacción con relación al servicio que está ofertando, cuenta con 5 dimensiones que explican lo siguiente:

- Tangibilidad: Consta de la apariencia física que tiene el local, los equipos, los colaboradores y los medios de comunicación.
- Fiabilidad: Representa el nivel de servicio que brinda el negocio, puesto que lo realiza de la manera más cuidadosa. Es decir, la empresa debe cumplir con todas las promesas que ofrece, puesto que debe ofrecer lo que vendo no lo que supone que tendría.
- Capacidad de respuesta: Representa a la capacidad de los colaboradores mezclado con la voluntad de querer solucionar algunos impases en las ventas y pueden ofrecerles un servicio rápido.
- Seguridad: Es el grado de confianza que puede otorgar la empresa al cliente para poder realizar su consumo, lo cual también indica la seguridad que éste le devuelve para que pueda tener experiencia única con la empresa.
- Empatía: Considerable la atención por parte de los colaboradores de la empresa para otorgar atención personalizada y mejorada, donde puedan conocer las necesidades exacta de los clientes.

Equipo Vértice (2010) menciona que el nivel de satisfacción de un consumidor representa el efecto de comparar su percepción y la realidad del servicio entregado, es decir estudiar los beneficios reales del servicio contra expectativas de obtener del servicio. Por consiguiente, el usuario opta por formar su crítica y actuar respecto a lo que recibió. En conclusión, se determina que la satisfacción del cliente se basa a través de la diferencia entre lo percibido y las

expectativas del producto o servicio. Puesto que se puede tomar en cuenta con 3 niveles de satisfacción:

- El consumidor estará insatisfecho siempre y cuando las expectativas estén por encima de la percepción.
- El consumidor estará satisfecho siempre y cuando la percepción sea igual a las expectativas el cliente.
- El consumidor estará muy satisfecho cuando las expectativas están por debajo de la percepción. (p.66)
- Las empresas en su mayoría siempre buscan ofrecer la máxima satisfacción a sus clientes, puesto que consideran que los clientes insatisfechos siempre cambian de proveedor, los satisfechos pueden cambiar por otra empresa que le brinde mejor opción.

Según Pérez, (2010) señala que para la obtención de la satisfacción y conservación de los consumidores - clientes, es imprescindible que la compañía cuente con normas y estrategias para otorgar al cliente la atención efectiva. Puesto que se trata de conseguir calidad en los servicios al cliente, mediante la entrega de un buen producto y/o servicio y la mayor cantidad de los servicios en menos tiempos. Además, es imprescindible efectuar el método de pensar y ejecutar entre todos los miembros de la compañía planes que ayuden a mejorar las relaciones con los clientes, logrando que se fidelicen con la empresa (p.55).

Gil, (2013), menciona que la satisfacción del usuario representa con el acatamiento o cumplimiento de la necesidad, deseo o gusto, lo cual representa en investigación de mercados como el cumplimiento o no el grado de aceptación, el gusto o deseo que procedió de una compra cualquiera (p.34).

Asimismo, Gil (2013), menciona que el usuario es el que califica mediante 5 dimensiones con la finalidad de adquirir resultados de satisfacción:

- Elementos tangibles, representa el 11%. Se refiere a toda la instalación de la empresa, además de los equipos y personal, asimismo los materiales de comunicación.
- Fiabilidad, representa el 32%: Refiere a la habilidad para otorgar un adecuado servicio de manera fiable y cuidadosa (a la primera)
- Capacidad de respuesta, representa 22%: refiere a la respuesta ante cualquier situación de algarabía o deficiencia, representa la actitud del colaborador para atención rápida al cliente.
- Seguridad, representa el 19%: Se refiere a los conocimientos (profesionalidad, competencia) y el servicio que brinda los colaboradores que ayudan a dotar de confianza a los clientes con la intención de reafirmarle que hizo buena compra.
- Empatía, representa el 16%: Se refiere a la atención individualizada que realiza el colaborador en los clientes, respetando las situaciones de cada uno.

Carrasco, (2013), infiere que la satisfacción de los usuarios, es el componente que vincula la calidad con la idoneidad, puesto que la notoriedad de la calidad otorga en un cliente la satisfacción que desea, ya que conllevará a que consuma más, asimismo obtendría ventajas comparativas con relación a los competidores. Por ello que la calidad en el servicio intenta emparejar entre percepciones y expectativas en los clientes. El autor menciona que para dicha satisfacción debe contar con factores que influye como las recomendaciones, las necesidades personales, las vivencias y las comunicaciones interpersonales.

Evaluación de la satisfacción

Según Carrasco (2013) la satisfacción se evalúa a través de las siguientes dimensiones:

- **Elementos Tangibles**

Representa a todas las características de las instalaciones del negocio, sus respectivos mantenimientos y los equipos, y todas las imágenes de los colaboradores. Además, contienen a todos los recursos y materiales de comunicación.

- *Infraestructura:* Constituida por toda la infraestructura de la compañía, con la finalidad de que el alumno pueda contemplarla en su máximo esplendor. Es decir, las aulas deben estar acondicionadas de manera adecuada para que los alumnos puedan tener un aprendizaje correcto, es decir el lugar debe contar con características llamativas y coloridas para que los niños se sientan a gusto y en familiaridad.
- *Apariencia del personal:* Un docente bien presentado y formal incidirá en que los padres de familia puedan tener la certeza que sus hijos podrán disfrutar de lo que realizan y que mejor decepcionando aprendizaje para su vida. Además, tendrán buen concepto por la institución. Es decir, los docentes deberán estar vestidos de acuerdo a la ocasión, manteniendo la elegancia y el porte una docente de inicial.
- *Materiales:* Comprendido con todos los materiales que debe poseer la institución para mejorar el aprendizaje de los niños asistentes, puesto que dichos materiales ayudan al adecuado funcionamiento, así mismo facilite al docente en desarrollar sus clases. Pues los materiales deben ser didácticos y con gran significado lo cual puede comprenderse en imágenes, libros, figuras, etc., lo cual aporte para el aprendizaje del niño.

- **Fiabilidad**

Corresponde a la capacidad de los docentes de entregar un servicio de enseñanza seria, comprometida y de acuerdo a las necesidades de los niños, donde incluye la inculcación de valores, como la puntualidad y otros factores que puedan percibir los padres de familia en sus hijos. Es decir cuando no se cumple con los requisitos de los padres pueden traer consigo la pérdida de confianza de éstos hacia la institución. Para concluir la fiabilidad se otorga a la institución en brindar un adecuado servicio, de manera correcta desde el momento de la matrícula.

- *Compromiso:* Es el valor al trabajo, es decir la lealtad por realizar lo que sabe realizar de manera profesional, ante el cuidado de todos

los niños que están a cargo del docente, donde se verifica el cuidado y la seguridad que deben ofrecerlos. Del mismo modo la entrega en la enseñanza, la capacidad, los valores y todo respecto a lo que el niño pueda captar.

- *Puntualidad*: Comprendido como la fortaleza de toda institución por su relevancia, ya que interpreta como un atributo que desean los padres para sus hijos, y por consiguiente la responsabilidad de la institución por cada educando, donde refleje la seguridad de sus niños.

- **Capacidad de Respuesta**

Se verifica cuando los padres anhelan que los servicios de la institución son brindados de manera rápida. Asimismo, este atributo se evidencia en los colaboradores la agilidad en actuar ante cualquier situación adversa, puesto que todos deben contemplar la fiabilidad y la puntualidad que deben demostrar para ejecutar dicha respuesta. Asimismo, consta que los usuarios de los servicios pueden contar con accesibilidad rápida y directa para presentar algunas observaciones ante cualquier encargado de la institución.

- *Capacidad de resolución de problemas*: Muestra al personal idóneo para poder afrontar algunas deficiencias que ocurre en la investigación, aplicando la capacidad y la habilidad que cuentan. Y más aún saber dar información correcta a los padres de familia que cuentan con inquietudes sobre el servicio que brinda la institución, con la finalidad de brindar la solución adecuada y tiempo corto, lo cual pueda contemplar un contento en dichos padres.
- *Prontitud de resolución de problemas*: Corresponde al colaborador en buscar las soluciones rápidas y correctas ya sea a los padres o a los niños que cuenten con algunas dudas o molestias. Por medio de la utilización de información y materiales necesarios para cumplirlos.

- **Seguridad**

Abarca nociones como la profesionalidad que se descubre en los colaboradores de la Institución lo cual brindan educación, credibilidad o confianza. Donde los usuarios estén seguros de todos los servicios que brinda, donde además consideran que los problemas que puedan ocurrir, consideran que pueden ser solucionados de manera adecuada. Además, influyen valores como la confianza, honestidad, tranquilidad, etc. Es decir, de una u otra forma libres de cualquier peligro.

- *Credibilidad*: Representa que los colaboradores de la institución deben contar con el valor de la sinceridad, actuando siempre con la verdad, es decir no debe existir las mentiras hacia los padres, ni prometer cosas que nunca podrán cumplir, puesto que el descubrimiento de la mentira atenta contra la credibilidad de la institución, de manera que el padre lleve mala perspectiva y opiniones negativas sobre la institución.
- *Confiabilidad*: Representa a la confianza que deben brindar a los padres de familia, donde puedan llevar la certeza de que hicieron bien en contar con los servicios de la institución. Donde puedan interpretar que ellos son la prioridad de la organización.

- **Empatía**

Representa el comportamiento del colaborador sobre los padres de familia y demás usuarios de la institución, con respecto a sus cualidades que presenta. Se considera que es indispensable el compromiso hacia el cliente, y la comprensión clara de sus necesidades personales y sociales. Es importante contar con este elemento lo cual aporta a la buena comunicación entre ambas partes, ya que mediante esto los padres puedan estar informados sobre el desempeño de sus hijos, así mismo tratar de darle a conocer que la institución se preocupa por el bienestar de todos los integrantes de la institución.

- *Comunicación:* Considerado como elemento primordial para ejecutar las acciones diarias dentro la organización. Lo cual prevalece la buena comunicación entre colegas y los padres de familia, además de la importante comunicación con los estudiantes, donde debe reflejarse de manera clara, sincera y abierta, con la finalidad de contemplar al cliente el servicio de manera adecuada.
- *Cortesía:* Para las actividades de enseñanza el docente deberá tener un trato amable con todos los alumnos de la institución, asimismo para los padres de familia, con la finalidad de tener una mejor comunicación, deberá demostrar toda la atención, saber escucharlos, trato amable, donde el padre pueda sentir esa confianza de familia y por consiguiente un buen trato a sus hijos. El proceso de cortesía deberá aparecer desde el saludo, pues el personal deberá intentar expresar una buena percepción en los padres sobre la institución.

1.4. Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017?

1.5. Justificación del Estudio

Justificación teórica

Para la evaluación de las variables se consideró teorías sustentadas por autores, las cuales dieron credibilidad y validez a la evaluación de las mismas. Para la primera variable “Desempeño Laboral” se consideró la teoría de Ministerio de Educación (Minedu, 2014), la cual sustenta su definición y otras características. En cuanto a la variable satisfacción, se contó con la teoría expuesta por Carrasco, S. (2013), la cual determinara definición, característica y evaluación de la variable.

Justificación práctica

La investigación sirvió para dar solución de las deficiencias que se ha evidenciado en el lugar de la investigación. Teniendo en cuenta las conclusiones, se procedió a brindar recomendaciones y así tomar medidas o acciones de mejora. Asimismo, sirvió de muestra o alcance para aquellas investigaciones que guardan relación.

Justificación por relevancia social

Se sabe que la satisfacción del cliente es el factor principal para que una empresa pueda llegar a ser reconocida por la población, es por ello que en el trabajo de investigación se conoció el desempeño de las docentes y cómo esto guarda relación con la satisfacción de los padres del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo. Por otro lado, la investigación puede servir como fuente de información para futuras investigaciones, por lo que puede ser tomada como referencia para las instituciones que estén atravesando por problemas o situaciones similares, ayudando de esa manera a mejorar la calidad de enseñanza para los niños, promoviendo así la educación de calidad y fomentando el desarrollo.

Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y sus procedimientos en software (SSPS 21), como de tabulaciones en Excel, a fin de medir la relación entre ambas variables. Con ello se pretende conocer el grado de satisfacción de los padres con los objetivos de la empresa su relación, pedagógica, ética que caracterizan y definen al desempeño laboral. Así, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación validas en el medio. La investigación podrá ser utilizada en otros trabajos de investigación y en otras instituciones educativas.

Justificación por conveniencia

Será fundamental conocer los resultados que de ésta investigación se obtenga, para ser aprovechado y así realizar los cambios y las mejoras constantes

mejoras necesarias para el cuerpo docente del centro educativo, y así brindar el servicio educativo de calidad.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre el desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.

1.6.2. Hipótesis Nula

$H_0 : r = 0$ No existe relación significativa entre el desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.

1.6.3. Hipótesis Buena

$H_1 : r \neq 0$ Existe relación significativa entre el desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos.

- Conocer el desempeño laboral de los docentes del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.
- Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral en base a su dimensión relacional y nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.

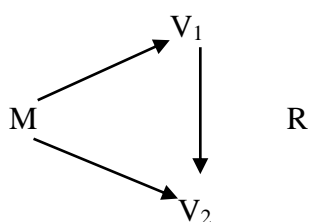
- Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral en base a su dimensión Pedagógica y nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.
- Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral en base a su dimensión Ética y nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Según Valderrama (2016, p.45) la presente investigación fue de diseño no experimental Descriptivo- correlacional, debido que se buscó describir cada una de las características que presentan las variables y seguidamente determinar la relación entre ambas.

El esquema empleado es el siguiente:



Donde

M = 221 padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de la ciudad de Tarapoto.

V1 = Desempeño laboral

V2 = Satisfacción.

R = relación

2.2. Variables, Operacionalización

Variable I: Desempeño laboral.

Variable II: Satisfacción.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Es la actitud o la manera de como un colaborador se desenvuelve en el cumplimiento de las funciones en el trabajo, lo cual está constituida de manera relacional con las actitudes, los saberes, los valores y las habilidades que se encuentran desarrollados en cada persona, lo cual siempre influye en la forma como cada colaborador actúa en cada situación del trabajo, además afronta de manera eficiente los retos diarios que contempla y sobre todo actúa en la calidad general del trabajo. Minedu (2014)	Entendida como la actuación del docente en la institución educativa, en las diferentes responsabilidades que realiza frente al trabajo cotidiano, así como preparación y explicación de las clases, clasificación y revisión de los trabajos, coordinaciones entre directores, autoridades y padres de familia de dicha institución, así como la participación en los diferentes programas de capacitación	Relacional	Vínculo Docente-Estudiante	Ordinal
				Desarrollo de procesos afectivos y emocionales	
				Construcción de vínculos	
			Pedagógica	Juicio pedagógico	
				El liderazgo motivacional	
				La vinculación con la educación	
			Ética	Reconocimiento y respeto a las diferencias	
				Respeto de los derechos y la dignidad de las niñas, niños	
				Responsabilidad Social ante los estudiantes.	
Satisfacción del cliente	Es el componente que vincula la calidad con la competitividad hacia un producto o servicio, es decir cualquier cliente que perciba que supera sus expectativas se sentirá satisfecho, generará más adquisiciones y con ellos la empresa obtendrá ventajas comparativas con respecto a sus competidores, o lo que es lo mismo: será más competitiva. Carrasco (2013)	Es el proceso que permitirá medir la satisfacción de los clientes el mismo que se realizará a través de la utilización de instrumentos de recolección de datos como es el caso de un cuestionario.	Elementos Tangibles	Infraestructura	Ordinal
				Apariencia del personal	
				Materiales	
			Fiabilidad	Compromiso	
				Puntualidad	
			Capacidad de respuesta	Capacidad de resolución de problemas	
				Prontitud de resolución de problemas	
			Seguridad	Credibilidad	
				Confiability	
Empatía	Comunicación				
	Cortesía				

Fuente: Bases teóricas

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para esta investigación se consideró como población a los 221 padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

2.3.2. Muestra

Para la muestra se tomó en cuenta a la totalidad de la población, es decir a los 221 padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de la ciudad de Tarapoto.

2.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Encuesta: En esta investigación fue la técnica que se ejecutó para la recolección de información, debido que se conceptualiza como un método de investigación social, importante para analizar, explorar y recolectar datos, lo cual fueron desarrolladas por medio de preguntas formuladas de manera directa e indirectamente a los individuos que desarrolla la unidad de análisis del estudio investigativo.

Con respecto a la primera variable (Desempeño laboral), el cuestionario está compuesto por 18 preguntas, las cuales llevan como escala de instrumento y variable según el detalle del siguiente cuadro:

Escala de medición instrumento	Escala de medición
Nunca	= Muy inadecuado
Casi nunca	= Inadecuado
A veces	= Regular
Casi siempre	= Adecuado
Siempre	= Muy inadecuado

Con respecto a la segunda variable (Nivel de satisfacción), el cuestionario está compuesto por 22 preguntas, las cuales llevan como escala de instrumento y variable según el detalle del siguiente cuadro:

Escala de medición instrumento	Escala de medición
Nunca	= Muy inadecuado
Casi nunca	= Inadecuado
A veces	= Regular
Casi siempre	= Adecuado
Siempre	= Muy inadecuado

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: Para la recopilación de información se utilizó como instrumento el cuestionario, que estuvo diseñado de tal forma, que permita determinar qué relación existe entre el desempeño laboral de los docentes y nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.

2.4.3. Validación y confiabilidad

Para la validación de los instrumentos se efectuó mediante la aplicación del sistema de expertos que consiste en someter a la revisión de nuestros cuestionarios a tres profesionales expertos en las variables.

Para poder determinar el grado de confiabilidad del cuestionario a utilizarse, se aplicó una prueba piloto a los diversos usuarios de aquellas instituciones públicas de la ciudad de Tarapoto; los resultados fueron sometidos a la prueba de confiabilidad de “Alpha de cronbach”.

2.5. Métodos de análisis de datos

La información obtenida en el trabajo de campo fue procesada utilizando los métodos estadísticos, para determinar la relación entre las variables e estudio, es decir la correlación de Pearson, asimismo la información se presentó en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.

Para la contratación de la hipótesis general se consideró la correlación de Pearson de acuerdo a los resultados obtenidos en cada uno de las variables objeto de estudio.

Hipótesis estadística:

$H_0 : r = 0$ No existe relación significativa entre el desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.

$H_1 : r \neq 0$ Existe relación significativa entre el desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.

Dónde:

r : Es el grado de correlación que existe entre las variables de estudio
Para la interpretación respectiva se considera las escalas siguientes:

Tabla 2.

Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Valderrama, 2016, p.172)

2.6. Aspectos éticos

Se procedió a la aplicación de las encuestas de ambas variables con el consentimiento y autorización de cada uno de las personas a quienes se encuestaron. Asimismo, el respeto a la propiedad intelectual fue un factor que se consideró en la realización de la presente investigación y por último el respeto a las normas y reglas estipuladas por la universidad con respecto al plagio y la utilización de las normas APA.

III. RESULTADOS

Tras la aplicación de encuesta a los 221 padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017; se conocieron los siguientes resultados.

Objetivo 1. Conocer el desempeño laboral de los docentes del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.

A continuación se muestra los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento con respecto al desempeño laboral de los docentes del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto:

Tabla 3.

Desempeño laboral.

Escala del instrumento	Desde	Hasta	F	%	Escala de variable
Nunca	18	31	14	6%	Muy inadecuada
Casi Nunca	32	46	55	25%	Inadecuada
A veces	47	61	78	35%	Regular
Casi Siempre	62	76	57	26%	Adecuada
Siempre	77	90	17	8%	Muy adecuada

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario Desempeño laboral.

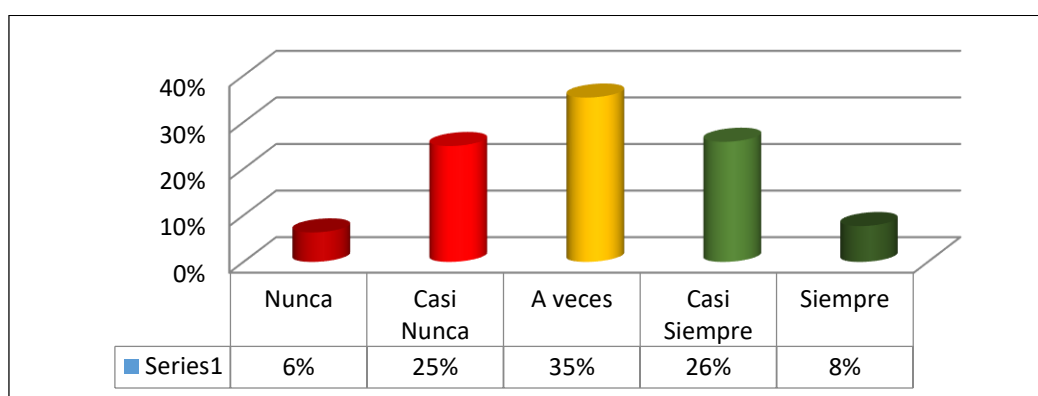


Figura 1. Desempeño laboral.

Fuente: Tabulación del cuestionario Desempeño laboral.

Interpretación

La tabla N° 3 y la figura N° 1 nos muestra que el 35% de los encuestados consideran que el desempeño laboral es regular dado que los docentes en algunas veces demuestran lo competente que son laboralmente, el 6% considera que el desempeño es muy adecuado.

Pero para conocer el desempeño laboral, se tuvo que realizar un análisis de los resultados por cada una de las dimensiones, las cuales se muestran a continuación a través de las siguientes tablas y figuras:

Dimensión: Relacional

Tabla 4.

Dimensión relacional

Escala del instrumento	Desde	Hasta	F	%	Escala de variable
Nunca	6	10	2	1%	Muy inadecuada
Casi Nunca	11	15	50	23%	Inadecuada
A veces	16	20	74	33%	Regular
Casi Siempre	21	25	78	35%	Adecuada
Siempre	26	30	17	8%	Muy adecuada

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario Desempeño laboral.

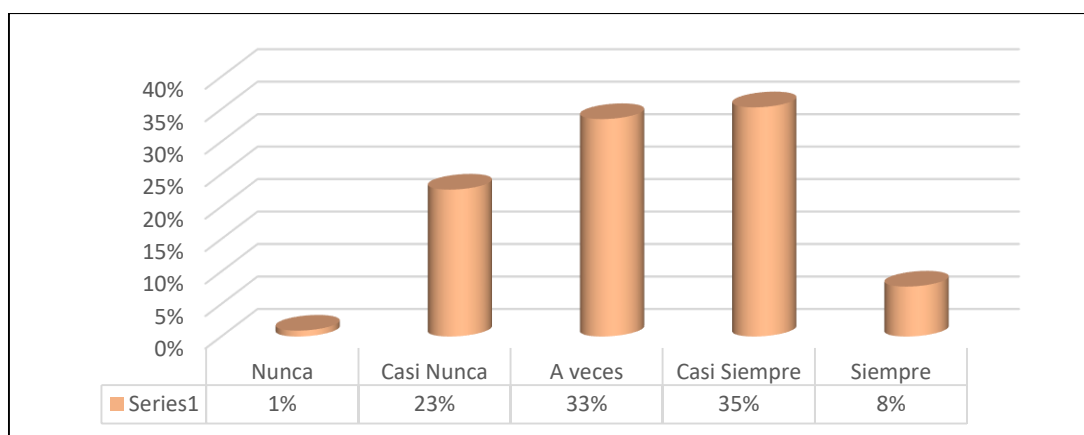


Figura 2. Dimensión Relacional

Fuente: Tabulación del cuestionario Desempeño laboral.

Interpretación

La tabla N° 4 y la figura N° 2 nos muestra que el 35% de los encuestados considera que el desempeño laboral en su dimensión relacional es adecuada dado que los docentes crean vínculo con sus estudiantes y en muchas ocasiones respetan las diferencias socioculturales, el 1% considera que es muy inadecuada por que el docente no promueve la buena relación entre los padres de familia.

Dimensión: Pedagógica

Tabla 5.

Dimensión pedagógica

Escala del instrumento	Desde	Hasta	F	%	Escala de variable
Nunca	6	10	14	7%	Muy inadecuada
Casi Nunca	11	15	58	26%	Inadecuada
A veces	16	20	81	37%	Regular
Casi Siempre	21	25	30	14%	Adecuada
Siempre	26	30	38	17%	Muy adecuada

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario Desempeño laboral.

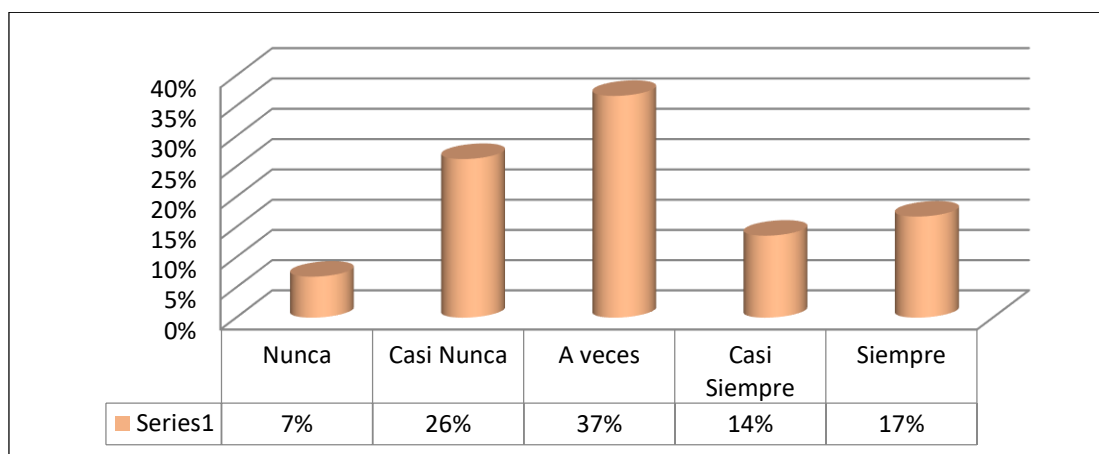


Figura 3. Dimensión pedagógica

Fuente: Tabulación del cuestionario Desempeño laboral.

Interpretación

La tabla N° 5 y la figura N° 3 nos muestra que el 37% de los encuestados considera que el desempeño laboral en su dimensión pedagógica es regular dado que los docentes a veces usan criterios y técnicas adecuadas para la enseñanza tomando en cuenta la capacidad de cada estudiante, el 7% considera que es inadecuado por que el docente no toma en cuenta los factores sociales, económicos, culturales al realizar una enseñanza.

Dimensión: Ética

Tabla 6.

Dimensión ética.

Escala del instrumento	Desde	Hasta	F	%	Escala de variable
Nunca	6	10	26	12%	Muy inadecuada
Casi Nunca	11	15	47	21%	Inadecuada
A veces	16	20	64	29%	Regular
Casi Siempre	21	25	67	30%	Adecuada
Siempre	26	30	17	8%	Muy adecuada

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario Desempeño laboral.

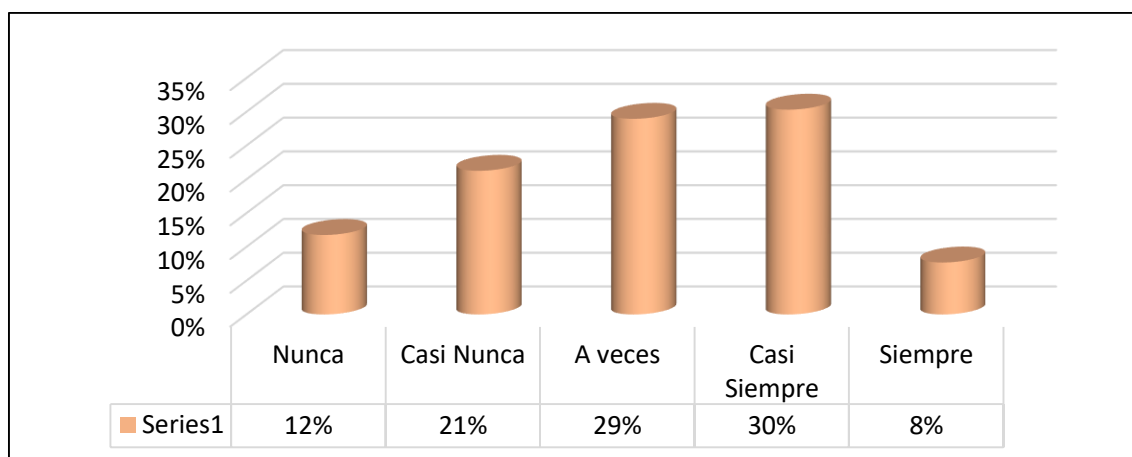


Figura 4. Dimensión ética

Fuente: Tabulación del cuestionario Desempeño laboral.

Interpretación

La tabla N° 6 y la figura N° 4 nos muestra que el 30% de los encuestados considera que el desempeño laboral en su dimensión ética es adecuado ya que los docentes siempre usan los medios necesarios para fomentar respeto e igualdad, honestidad, etc., en el proceso educativo, el 8% considera que es muy adecuada.

Objetivo 2. Evaluar el nivel de satisfacción de los padres de familia del centro educativo inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.

A continuación se muestra los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento con respecto a la satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto:

Tabla 7.

Dimensión nivel de satisfacción

Escala del instrumento	Desde	Hasta	F	%	Escala de variable
Nunca	20	38	23	10%	Muy inadecuada
Casi Nunca	39	56	70	32%	Inadecuada
A veces	57	75	72	33%	Regular
Casi Siempre	76	92	42	19%	Adecuada
Siempre	93	110	14	6%	Muy adecuada

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario Satisfacción.

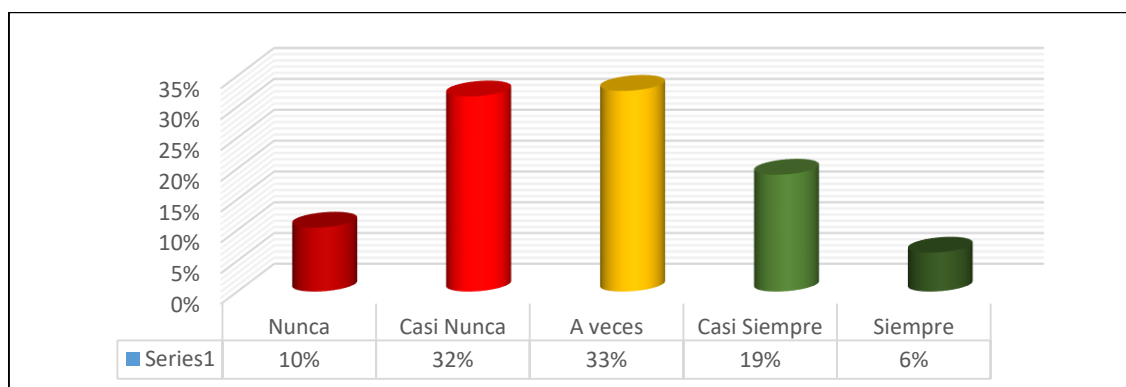


Figura 5. Dimensión Nivel de Satisfacción.

Fuente: Tabulación del cuestionario Satisfacción.

Interpretación

La tabla N° 7 y la figura N° 5 nos muestra que el 33% de los encuestados considera que el nivel de satisfacción laboral es regular ya los padres de familia consideran que sus pequeños no son motivados lo suficiente, el 6% considera que es muy inadecuado lo que ha ocasionado muchas veces llegan a amenazar con retirar a sus pequeños de la institución.

Para conocer el nivel de satisfacción se presentaron los resultados por dimensiones a través de las siguientes tablas y figuras:

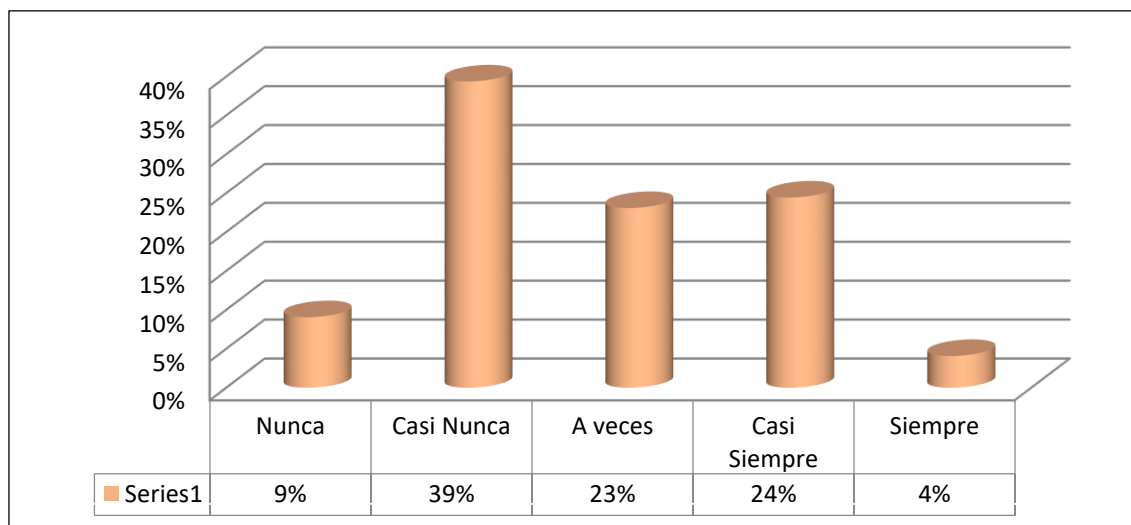
Dimensión: Elementos tangibles

Tabla 8.

Dimensión elementos tangibles.

Escala del instrumento	Desde	Hasta	F	%	Escala de variable
Nunca	6	10	20	9%	Muy inadecuada
Casi Nunca	11	15	87	39%	Inadecuada
A veces	16	20	51	23%	Regular
Casi Siempre	21	25	54	24%	Adecuada
Siempre	26	30	9	4%	Muy adecuada

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario Satisfacción.



*Figura 6.*Elementos tangibles.

Fuente: Tabulación del cuestionario Satisfacción.

Interpretación

La tabla N° 8 y la figura N° 6 nos muestra que el 39% de los encuestados considera que el nivel de satisfacción en su dimensión elementos tangibles es inadecuado debido que los estudiantes no saben utilizar los materiales de manera eficiente. , el 4% considera que es adecuado ya que el centro educativo tiene una buena infraestructura.

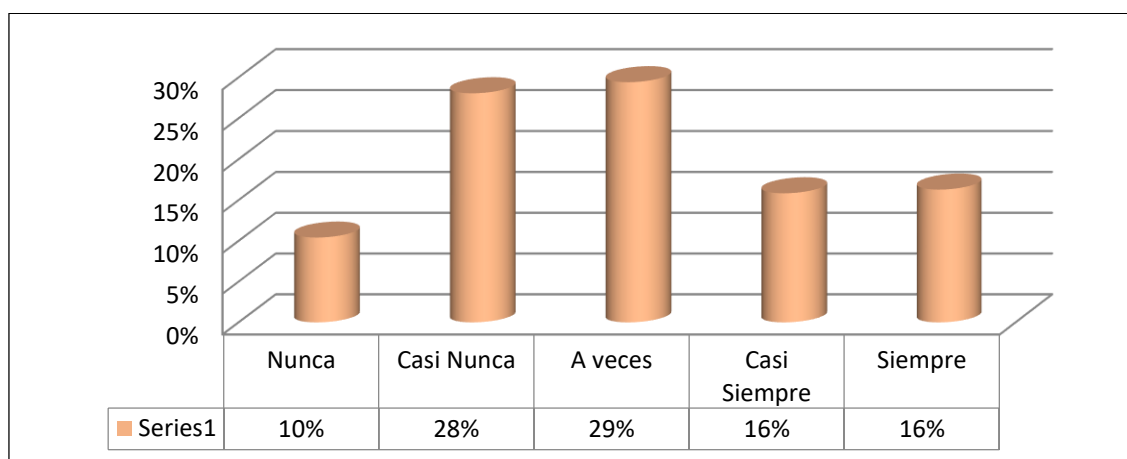
Dimensión: Fiabilidad

Tabla 9.

Dimensión Fiabilidad.

Escala del instrumento	Desde	Hasta	F	%	Escala de variable
Nunca	4	6	23	10%	Muy inadecuada
Casi Nunca	7	9	62	28%	Inadecuada
A veces	10	12	65	29%	Regular
Casi Siempre	13	15	35	16%	Adecuada
Siempre	16	20	36	16%	Muy adecuada

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario Satisfacción.



*Figura 7.*Fiabilidad.

Fuente: Tabulación del cuestionario Satisfacción.

Interpretación

La tabla N° 9 y la figura N° 7 nos muestra que el 29% de los encuestados considera que el nivel de satisfacción en su dimensión fiabilidad es regular dado que los docentes en algunas ocasiones no se abastecen y en muchas ocasiones los niños presentan arañones o heridas por parte de sus demás compañeros.

Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 10.

Dimensión Capacidad de respuesta.

Escala del instrumento	Desde	Hasta	F	%	Escala de variable
Nunca	4	6	0	0%	Muy inadecuada
Casi Nunca	7	9	58	26%	Inadecuada
A veces	10	12	71	32%	Regular
Casi Siempre	13	15	50	23%	Adecuada
Siempre	16	20	42	19%	Muy adecuada

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario Satisfacción.

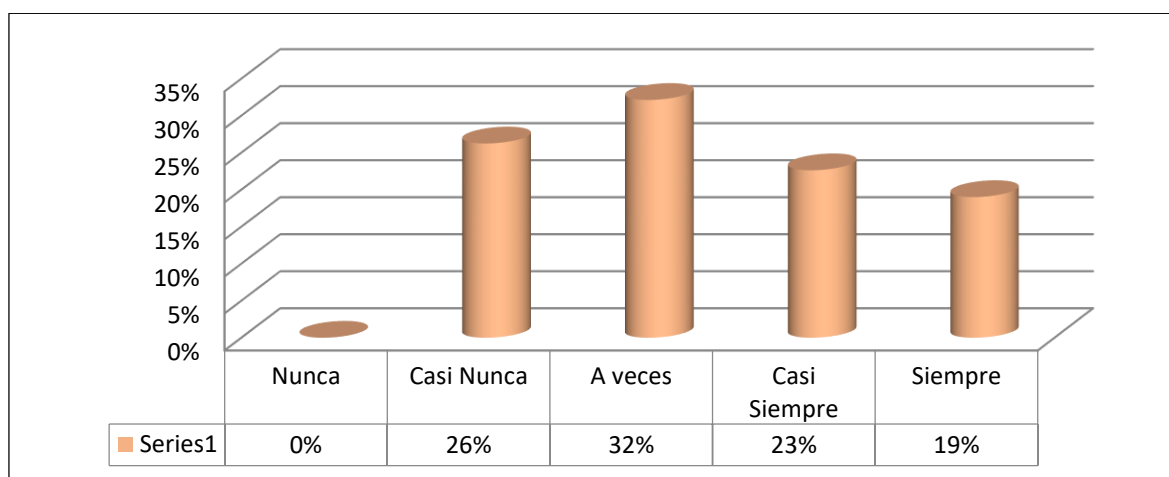


Figura 8. Capacidad de respuesta.

Fuente: Tabulación del cuestionario Satisfacción.

Interpretación

La tabla N° 10 y la figura N° 8 nos muestra que el 32% de los encuestados considera que el nivel de satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta es regular debido a que los docentes no siempre resuelven las inquietudes que los padres dado que por ética de docente este trata de evitar más conflicto al momento de la explicación de algún suceso dado con el menor, lo que provoca insatisfacción de los padres de familia.

Dimensión: Seguridad

Tabla 11.

Dimensión seguridad

Escala del instrumento	Desde	Hasta	F	%	Escala de variable
Nunca	4	6	33	15%	Muy inadecuada
Casi Nunca	7	9	53	24%	Inadecuada
A veces	10	12	55	24%	Regular
Casi Siempre	13	15	57	16%	Adecuada
Siempre	16	20	26	12%	Muy adecuada

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario Satisfacción.

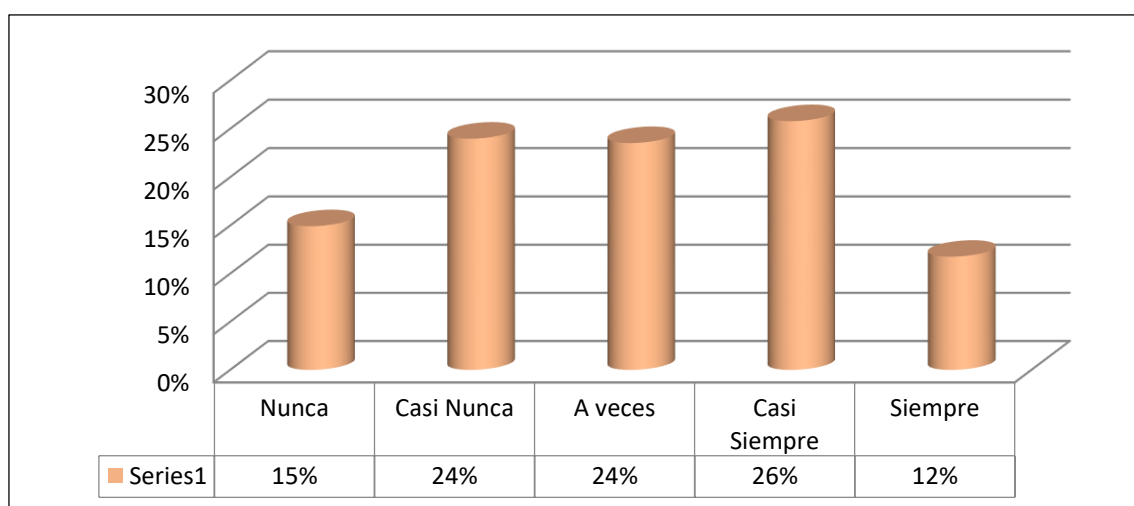


Figura 9. Dimensión Seguridad.

Fuente: Tabulación del cuestionario Satisfacción.

Interpretación

La tabla N° 11 y la figura N° 9 nos muestra que el 26% de los padres encuestados considera que el nivel de satisfacción en su dimensión seguridad es adecuada puesto que la institución educativa cuenta con personal altamente capacitado, sin embargo, el 15% considera que no existe seguridad en el centro educativo.

Dimensión: Empatía

Tabla 12.

Dimensión Empatía

Escala del instrumento	Desde	Hasta	F	%	Escala de variable
Nunca	4	6	53	24%	Muy inadecuada
Casi Nunca	7	9	44	20%	Inadecuada
A veces	10	12	42	19%	Regular
Casi Siempre	13	15	42	19%	Adecuada
Siempre	16	20	40	18%	Muy adecuada

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario Satisfacción.

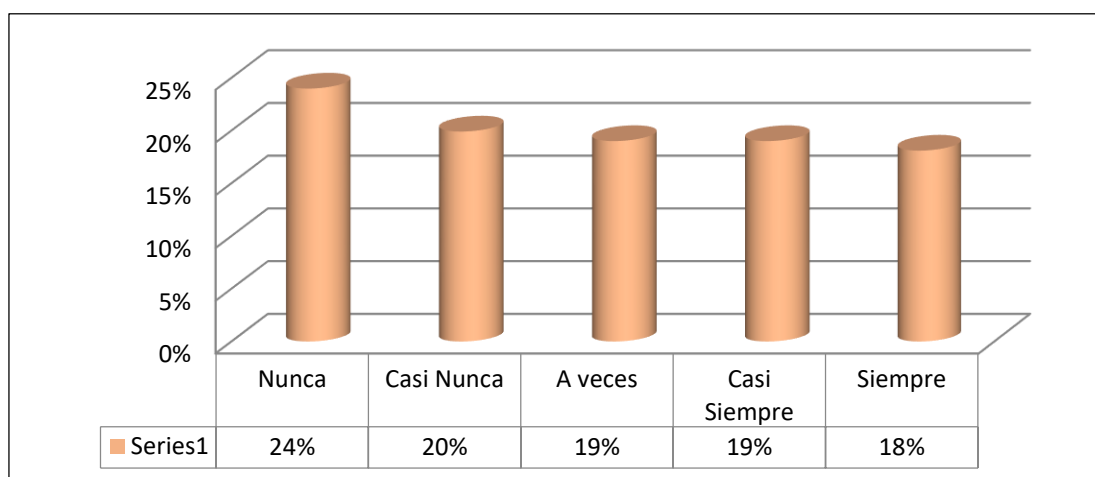


Figura 10. Dimensión empatía

Fuente: Tabulación del cuestionario Satisfacción.

Interpretación

La tabla N° 12 y la figura N° 10 nos muestra que el 24% de los padres encuestados considera que el nivel de satisfacción en su dimensión empatía en la institución educativa es muy inadecuada dado que los padres de familia consideran que la comunicación con la docente no es la adecuada, sin embargo el 18% considera que si existe una buena relación docente y padre.

Objetivo 3. Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral en base a su dimensión relacional y nivel de satisfacción de los padres de familia del centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo, 2017.

Tabla 13.

Relación entre la dimensión relación y la variable nivel de satisfacción

		Nivel de Satisfacción	Relacional
Nivel de Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,808**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	221	221
Relacional	Correlación de Pearson	,808**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	221	221

Fuente: Resultado de SPSS21

Interpretación

Como se puede ver en la tabla N° 13, la relación que existe entre relacional y el nivel de satisfacción., muestran la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Unilateral)) Es< a 0,05 es decir “0,000; de igual forma se puede observar que el coeficiente “r” de Pearson es igual a 0,808, lo cual nos muestra la existencia de una correlación positiva considerable.

Objetivo 4. Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral en base a su dimensión pedagógica y nivel de satisfacción de los padres de familia del centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo, 2017

Tabla 14.

Relación entre la dimensión pedagógica y la variable nivel de satisfacción

		Nivel de Satisfacción	Pedagógica
Nivel de Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,825**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	221	221
Pedagógica	Correlación de Pearson	,825**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	221	221

Fuente: Resultado de SPSS21

Interpretación

Como se puede ver en la tabla N° 14, la relación que existe entre la pedagógica y nivel de satisfacción muestran la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Unilateral)) Es < a 0,05 es decir “0,000; de igual forma se puede observar que el coeficiente “r” de Pearson es igual a 0,825, lo cual nos muestra la existencia de una correlación positiva considerable.

Objetivo 5. Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral en base a su dimensión ética y nivel de satisfacción de los padres de familia del centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo, 2017

Tabla 15.

Relación entre la dimensión ética y la variable nivel de satisfacción

		Nivel de Satisfacción	Ética
Nivel de Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,794**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	221	221
Ética	Correlación de Pearson	,794**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	221	221

Fuente: Resultado de SPSS21

Interpretación

Como se puede ver en la tabla N° 15, la relación que existe entre la ética del y el nivel de satisfacción, muestran la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Unilateral)) Es < a 0,05 es decir “0,000; de igual forma se puede observar que el coeficiente “r” de Pearson es igual a 0,794, lo cual nos muestra la existencia de una correlación positiva considerable.

Objetivo general. _Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y nivel de satisfacción de los padres de familia del centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo, 2017

Tabla 16.

Relación entre desempeño laboral y el nivel de satisfacción

		Desempeño laboral	Nivel de satisfacción
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,769**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	221	221
Nivel de satisfacción	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	221	221

Fuente: Resultado de SPSS21

Interpretación

Como se puede ver en la tabla 10, la relación que existe entre la rotación del personal y la organización, muestran la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Unilateral)) $E_s < 0,05$ es decir “0,000; de igual forma se puede observar que el coeficiente “r” de Pearson es igual a 0,769, lo cual nos muestra la existencia de una correlación positiva considerable.

IV. DISCUSIÓN

A continuación de la recolección de datos a través de los instrumentos planteados (encuestas) las cuales fueron de gran ayuda para conocer los resultados de las variables, con lo que se pasó a verificar con las teorías y antecedentes que se encuentran dentro de la investigación, ambas relacionadas con las dos variables permitiendo así tener un mejor panorama de la importancia de los resultados obtenidos en la investigación.

Al realizar el análisis del variable desempeño laboral de los docentes en el Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo, se pudo apreciar que se encuentra a un nivel regular en un 35% debido a que no se toman en cuenta las opiniones ni sugerencia de los trabajadores, lo cual guarda relación con Luengo, Y. (2013) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial”, consideran que la escasa y nula participación de los directores que aporten en el desarrollo de capacidades profesionales en los profesores, ocasionándoles un desempeño bajo en sus labores; de la misma manera con Paredes, B. (2011) en su investigación “La relación entre el clima laboral y el desempeño docente dentro del aula, en el nivel preescolar”, donde llego a la conclusión: Las dimensiones con más relevancia y de resultado positivo se encuentra la eficiencia y eficacia de desempeño de los maestros, puesto que muestra una mejor relación con el método de estimación con la actuación del maestro dentro del aula, puesto que es el lugar donde el maestro pueda planear, aplicar y evaluar todas las acciones que realiza y que puedan aportar con sus objetivos planeados.

Con respecto a la variable satisfacción del cliente, según los resultados obtenidos a través de las encuestas, se pudo apreciar que se encuentra en un nivel regular en un 33%, debido a que existe deficiencia con respecto a los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados obtenidos coinciden con lo expuesto con Chunque, A. (2015) en su investigación Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizaje en niños del jardín de aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Emilia Barcia Boniffatti, 2012; llegando a la conclusión que existe una relación media ente los servicios educativos según la percepción de los padres de familia y el logro de

aprendizaje de los niños y niñas del Jardín de Aplicación del instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Emilia Barcia Boniffatti”, es decir, los niños en su mayoría presentan logros óptimos en su aprendizaje tienen mucho que ver con una calidad de servicios educativos que brinda la institución educativa.

Finalmente, en al presente investiga se identificó que existe relación en el desempeño laboral y la satisfacción del cliente, ya que la relación que existe entre ambas variables, muestra una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Unilateral)) $Es < 0,05$ es decir “0,000; de igual forma se puede observar que el coeficiente “r” de Pearson es igual a 0,769, lo cual nos muestra la existencia de una correlación positiva muy fuerte. Este resultado guarda resultado con la investigación de Macahuachi, P. & Gonzales, K. (2017), en su tesis: *“Liderazgo directivo y desempeño docente en la institución educativa inicial Nuestra Señora De La Esperanza del distrito de Tambopata, Puerto Maldonado – 2016*, quien señala que existe un vínculo de forma directa y significativa entre las dos variables de estudio, donde se verifica la existencia de una determinada relación para el funcionamiento de estas dos variables en dicha institución., la correlación muestra un coeficiente de 0,546, denotando una correlación directa entre dichas variables

V. CONCLUSIÓN

- 5.1. Se determinó que existe relación significativa entre el desempeño laboral de los docentes y nivel de satisfacción de los padres de familia (variables de estudio) debido que el valor P (Sig. (Unilateral)) $E_{s < 0,05}$ es decir “0,000; de igual forma se puede observar que el coeficiente “r” de Pearson es igual a 0,769, lo cual nos muestra la existencia de una correlación positiva considerable.
- 5.2. El desempeño laboral de los docentes del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, año 2017 según las encuestas nos muestra que es regular en un 35%.
- 5.3. El nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, año 2017 se encuentra en un nivel regular con un 34%.
- 5.4. Se determinó que existe relación significativa entre existe entre relacional y el nivel de satisfacción., muestran la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Unilateral)) $E_{s < 0,05}$ es decir “0,000; de igual forma se puede observar que el coeficiente “r” de Pearson es igual a 0,808, lo cual nos muestra la existencia de una correlación positiva considerable.
- 5.5. Se determinó que existe entre la pedagógica y nivel de satisfacción muestran la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Unilateral)) $E_{s < 0,05}$ es decir “0,000; de igual forma se puede observar que el coeficiente “r” de Pearson es igual a 0,825, lo cual nos muestra la existencia de una correlación positiva considerable.
- 5.6. Se determinó que existe entre la ética y el nivel de satisfacción, muestran la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Unilateral)) $E_{s < 0,05}$ es decir “0,000; de igual forma se puede observar que el coeficiente “r” de Pearson es igual a 0,794, lo cual nos muestra la existencia de una correlación positiva considerable.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda a los docentes del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto ejecutar actividades en forma progresiva para así lograr una mejor productividad a nivel de docencia, esto generara mejor nivel de satisfacción de los padres de familia.
- 6.2. Se recomienda a los docentes del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, para mejorar su desempeño laboral debe establecerse metas para que puedan aumentar su rendimiento y darse una sensación de dirección.
- 6.3. Se recomienda a los docentes del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, en cuanto al nivel de satisfacción de los padres de familia deben tener una mejor comunicación.
- 6.4. Se recomienda a los docentes del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto crear vínculos con sus alumnos para que así este repercuta al nivel de satisfacción de los padres de familia de manera positiva.
- 6.5. Se recomienda a los docentes del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto que utilicen criterios y técnicas de enseñanzas tomando en cuenta la capacidad de cada niño y así despertar el interés de cada uno de ellos y eso hará que la satisfacción de padres mejore en cuanto el aprendizaje de su menor hijo.
- 6.6. Se recomienda a los docentes del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto que fomenten el respeto para que los niños no lleguen con arañones a sus casas y así poder recuperar la confianza de los padres de familia.

VII. REFERENCIAS

- Blanco. R. (2007). *Participación de las familias en la educación infantil latinoamericana*. Chile: Editorial Trineo S. A.
- Carrasco, S. (2013) *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. (1ª ed). Ediciones Paraninfo, S.A... Madrid. España. recuperado de :<https://books.google.com.pe/books?id=c6FQAqAAQBAJ&pg=PA71&dq=empatia,+seguridad+capacidad+de+respuesta,+fiabilidad+y+elementos+tangibles&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJyfXThcPLAhUI4SYKHb9xCyIQ6AEIMDAE#v=onepage&q&f=false>
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos*. (4º Ed). México: Editorial McGraw-Hill
- Chunque, A. (2016) *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizaje en niños del jardín de aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Emilia Barcia Boniffatti, 2012* (tesis de pos-grado). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Recuperado de:http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4994/Chunque_ma.pdf;jsessionid=65B4D0405E8786430176E2B84E07D978?sequence=1
- Cueto, S. (2016) *Innovación y calidad en educación en américa latina*. Perú: Investigación para las políticas públicas.
- Del Águila, D. & Ramírez, L. (2013) *Evaluación del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del instituto de educación superior tecnológico privado amazónico de la ciudad de Tarapoto, provincia y región San Martín. 2013* (Tesis de Grado). Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de:

http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2177/TP_ADM_0028_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dessler, G. (2012), *Staff Administration* (8ª Ed). Pearson Educación. México

Equipo Vértice (2010) *Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios*
Publicaciones vértice SL. Editorial Vértice. España. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=h1hwqKvwW0wC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Fernández, A. (2008) *Desempeño docente y su relación con orientación a la meta, estrategias de aprendizaje y autoeficacia: un estudio con maestros de primaria de Lima, Perú*. Perú: Instituto de Investigación de Psicología.

Fernández, P. (2008) *Clima organizacional y supervisión del desempeño docente en instituciones de educación básica*. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela. Recuperado de:
<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9217-06-00282.pdf>

Gil, M. (2013) *Como crear y hacer funcionar una empresa*. (9ª ed). ESIC Editorial. Madrid. España. Recuperado de :
<https://books.google.com.pe/books?id=9gkbAgAAQBAJ&pg=PA631&dq=empatia,+seguridad+capacidad+de+respuesta,+fiabilidad+y+elementos+tangibles&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJyfXThcPLAhUI4SYKHb9xCyIQ6AEIHzAB#v=onepage&q&f=false>

Isea, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones*. (1ª Ed). México: Editorial Académica Española

- Lápiz, K. & Sánchez, M. (2007) *Calidad y desempeño profesional del magisterio en educación inicial-primaria en la ciudad de Rioja* (Tesis de Grado). Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1817/ITEM%4011458-957.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luengo, Y. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*. (Tesis de Maestría). Universidad de Zulia. Venezuela. Recuperado de: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2014-05-22T09:44:24Z-4814/Publico/luengo_cruz_yubisay_coromoto.pdf
- Macahuachi, P. & Gonzales, K. (2017). *Liderazgo directivo y desempeño docente en la institución educativa inicial nuestra señora de la esperanza del distrito de Tambopata, Puerto Maldonado – 2016* (Tesis de Grado). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Recuperado de: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/228/004-1-5-001.pdf?sequence=1>
- Mendoza, A. (2011). *Relación entre clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de inicial de la Red n°9 - Callao*. (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1248/1/2011_Mendoza_Relaci%C3%B3n%20entre%20clima%20institucional%20y%20desempe%C3%B1o%20docente%20en%20instituciones%20educativas%20de%20inicial%20de%20la%20Red%20N%C2%B0%209%20Callao.pdf

- Minedu (2014) *Marco de buen desempeño docente. Para mejorar tu práctica como maestro y guiar el aprendizaje de tus estudiantes*. Perú: Corporación Gráfica Navarrete.
- Paredes, B. (2011) *La relación entre el clima laboral y el desempeño docente dentro del aula, en el nivel preescolar*. (Tesis de Maestría). Tecnológico de Monterrey. México. Recuperado de: http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/02_PF638_Clima_Laboral.pdf
- Pereyra, L. (2009) *El desempeño profesional docente en el jardín maternal* (Tesis de Grado). Universidad Abierta Iberoamericana. Argentina. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC087872.pdf>
- Pérez, V. (2010) *Calidad Total en la Atención Al Cliente* (1ª ed). Ideas propias Editorial S.L. Madrid. España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Pernía, K. y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. (1º Ed). México: EAE
- Salvador, C. (2009) *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor*. (1ª ed). Editorial Universidad Almeria. Madrid. España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=CoNuAIj2X3oC&dq=empatia,+seguridad+capacidad+de+respuesta,+fiabilidad+y+elementos+tangibles&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Tello, R. (2015) en su tesis *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro* (Tesis de Grado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú

Vigo, C. & Torres, S. (2009) *Educación Inicial y Primaria en el Perú*. (1° Ed.). Perú.

Werther, W. (2010), *Personal administration of human resources* (5ª Ed) México. D.F. Publicado por McGraw- Hill Interamericana Editores.

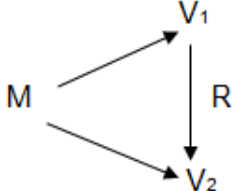
ANEXOS

Matriz de Consistencia

Título: “Desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de Tarapoto, 2017”

Autor: Saavedra Bazán Jéssica Caroliny

Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivo general	Aspectos teóricos
<p>¿Qué relación existe entre el desempeño laboral de los docentes y nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017?</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre el desempeño laboral de los docentes y nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.</p> <p>Ho: No existe relación entre el desempeño laboral de los docentes y nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral de los docentes y nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conocer el desempeño laboral de los docentes del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017. -Evaluar el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017. -Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral en base a su dimensión relacional y nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017. -Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral en base a su dimensión Pedagógica y nivel de satisfacción de los padres 	<p>Desempeño laboral</p> <p>El desempeño o la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo, involucra de manera interrelacionada las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en cada persona e influyen en la manera como cada uno actúa en su contexto, afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incide en la calidad global de la tarea. Minedu (2014).</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>La satisfacción de los clientes, es el factor que relaciona la calidad con la competitividad, de manera tal que un cliente que perciba la calidad esperada se sentirá satisfecho, generará más adquisiciones y con ellos la empresa obtendrá ventajas comparativas con respecto a sus</p>

	Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.	de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017. -Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral en base a su dimensión Ética y nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi pequeño Mundo de Tarapoto, 2017.	competidores, o lo que es lo mismo: será más competitiva. Carrasco (2013).														
Diseño de investigación	Variables de estudio		Población y muestra														
Descriptiva correlacional 	<table border="1" data-bbox="667 651 1310 997"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Desempeño laboral</td> <td>Relacional</td> </tr> <tr> <td>Pedagógica</td> </tr> <tr> <td>Ética</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Satisfacción del cliente</td> <td>Elementos Tangibles</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensiones	Desempeño laboral	Relacional	Pedagógica	Ética	Satisfacción del cliente	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad		Empatía	Población. Para población fue considerada a 221 Padres de familia del centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de la ciudad de Tarapoto en el año 2017. Muestra: La muestra fue 221 Padres de familia del centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.	Técnicas Encuesta Instrumentos Guía de Cuestionario.
Variable	Dimensiones																
Desempeño laboral	Relacional																
	Pedagógica																
	Ética																
Satisfacción del cliente	Elementos Tangibles																
	Fiabilidad																
	Capacidad de respuesta																
	Seguridad																
	Empatía																

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario de Desempeño Laboral

La presente encuesta tiene por objetivo evaluar el Desempeño laboral de los docentes del centro Educativo inicial particular Mi Pequeño mundo de la ciudad de Tarapoto.

Instrucciones: Le rogamos ser muy objetivo en sus respuestas, este cuestionario para su conocimiento es anónimo, marque con una x, según el cuadro de apreciación.

Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
A veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

N°	DESEMPEÑO LABORAL	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
D1	RELACIONAL					
I1	Vínculo docente-estudiante					
1	¿Con que frecuencia los docentes del aula crean vínculos con los estudiantes?					
2	¿Durante la interacción con los niños, los docentes tienen las medidas para el cuidado que éstos requieren?					
I2	Desarrollo de procesos afectivos y emocionales, de tolerancia y flexibilidad.					
3	¿Con que frecuencia los docentes respetan las diferencias socioculturales?					
4	¿Los docentes implantan la tolerancia frente a las diferencias en los niños?					
I3	Construcción de Vínculo					
5	¿Con que frecuencia los docentes del centro educativo promueven una buena relación entre los padres de familia?					
6	¿Con que frecuencia los docentes fomentan la valoración de cada integrante de la familia y los roles de cada uno de ellos?					
D2	PEDAGÓGICA					
I4	Juicio pedagógico					
7	¿Con que frecuencia los docentes usan criterios y técnicas adecuadas para la enseñanza?					

8	¿Los docentes toman en cuenta las capacidades de respuesta de los niños al utilizar métodos en la enseñanza?					
I5	Liderazgo motivacional					
9	¿Con que frecuencia los docentes tienen la capacidad de despertar el interés por el aprendizaje en los niños?					
10	¿Con que frecuencia los docentes toman en cuenta los factores económicos, sociales y culturales al realizar la enseñanza?					
I6	Vinculación					
11	¿Con que frecuencia los docentes son empáticas con los niños y los padres de familia?					
12	¿Con que frecuencia los docentes muestran interés por el cuidado y enseñanza de los niños?					
D3	ÉTICA					
I7	Reconocimiento y respeto a las diferencias					
13	¿Con que frecuencia los docentes utilizan los medios adecuados para fomentar el respeto en el proceso educativo?					
14	¿Con que frecuencia los docentes respetan y cumplen la misión y visión del centro educativo?					
I8	Respeto de los derechos y la dignidad de los niños y niñas					
15	¿Con que frecuencia los docentes inculcan el respeto e igualdad hacia todas las personas?					
16	¿Con que frecuencia los docentes fomentan en los niños el cuidado de su integridad?					
I9	Responsabilidad social antes los estudiantes					
17	¿Con qué frecuencia los docentes inculcan valores como el respeto, honestidad, etc., a los niños?					
18	¿Los docentes del centro educativo pueden ser considerados como personas con una buena imagen?					



Cuestionario de Satisfacción

La presente encuesta tiene por objetivo evaluar La Satisfacción del centro Educativo inicial particular Mi Pequeño mundo de la ciudad de Tarapoto.

Instrucciones: Le rogamos ser muy objetivo en sus respuestas, este cuestionario para su conocimiento es anónimo, marque con una x, según el cuadro de apreciación

Totalmente desacuerdo	(1)
Desacuerdo	(2)
Indiferente	(3)
De acuerdo	(4)
Totalmente de acuerdo	(5)

N°	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
D1	ELEMENTOS TANGIBLES					
I1	Infraestructura					
1	¿Está de acuerdo con que las instalaciones y ambiente para el estudio y recreación de los niños se encuentran en perfectas condiciones?					
2	¿Está de acuerdo con la presentación de los ambientes del centro educativo es la adecuada para los niños?					
I2	Apariencia del personal					
3	¿Cree que el personal del centro educativo siempre está debidamente uniformado?					
4	¿Cree que los docentes y el personal del centro educativo tienen buena actitud con los niños y los padres de familia?					
I3	Materiales					
5	¿Considera que el centro educativo cuenta con los materiales y equipos necesarios para la enseñanza de los niños?					
6	¿Considera que los materiales y equipos utilizados en la enseñanza son los adecuados para los niños?					
D2	FIABILIDAD					
I4	Compromiso					
7	¿Cree que los docentes y personal, están comprometidos con el cuidado de los niños?					
8	¿Considera que la enseñanza que los docentes les brindan a los niños les ayuda a desarrollar sus potencialidades?					
I5	Puntualidad					
9	¿Considera que las actividades del centro educativo se realizan puntualmente?					

10	¿Cree que los docentes y el personal del centro educativo siempre son puntuales ya sea en las actividades o eventos que se realizan?					
D3	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
I6	Prontitud de resolución de problemas					
11	¿Cree que los docentes brindan soluciones rápidas frente a los problemas que se den en aula?					
12	¿Cree que los docentes son accesibles antes las dudas o inquietudes ya sea de los niños o padres de familia, con la finalidad de resolver los problemas que se puedan dar?					
I7	Capacidad de resolución de problemas					
13	¿Cree que los docentes del centro educativo siempre solucionan los conflictos que se puedan presentar entre los niños?					
14	¿Considera que los docentes siempre resuelven las dudas o inquietudes que tienen los niños?					
D4	SEGURIDAD					
I8	Credibilidad					
15	¿Considera que todos los padres de familia del centro educativo confían en la capacidad de los docentes?					
16	¿Cree que los docentes y el personal del centro educativo cumplen con los acuerdos, normas y reglas de la institución?					
I9	Confiabilidad					
17	¿Considera que los docentes le inspiran la confianza de que su hijo tendrá los cuidados necesario s y recibirá una buena educación?					
18	¿Cree que los niños son la prioridad del centro educativo?					
D5	EMPATÍA					
I10	Comunicación					
19	¿Cree que los docentes tienen constante comunicación con los padres de familia?					
20	¿Cree que los encargados del centro educativo siempre toman en cuenta a los padres de familia antes de tomar una decisión?					
I11	Cortesía					
21	¿Cree que el personal del centro educativo siempre es amable y respetuoso con los niños y con los padres de familia?					
22	¿Considera que la atención brindada en el centro educativo es la adecuada?					

Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Burgos Bardales Johan
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión
 Especialidad : MBA - Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Desempeño laboral - Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Sacaveda Batán Jéssica Caroliny

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumentos tienen relación -

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Tarapoto, 16 de noviembre de 2017



MBA. Johan Burgos Bardales
 CLAD - 20263

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Burgos Bardas Johan
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión
 Especialidad : MBA - Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Satisfacción de los padres familia - Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Saavedra Bazán Jéssica Carolyn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los padres de familia en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los padres de familia.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los padres de familia.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumentos tienen relación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Tarapoto, 16 de noviembre de 2017

J. Burgos

MBA. Johan Burgos Bardales
 CLAD - 20253

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escalante Torres Julio Alberto
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Talento Humano
 Instrumento de evaluación : Desempeño laboral - Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Saavedra Bazoán Jéssica Carolyn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio, por lo que este está listo para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 17 de 11 de 2017


 Mg. Julio Alberto Escalante Torres
 GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escalante Torres, Julio Alberto
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Talento Humano
 Instrumento de evaluación : Satisfacción de los padres de familia - Questionari
 Autor (s) del instrumento (s): Socavedra Bazañ Jessica Carolyn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los padres de familia en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los padres de familia.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los padres de familia.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

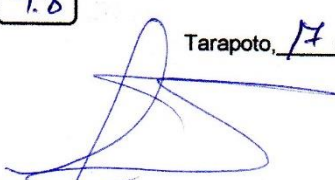
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio, por lo tanto este listo para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 17 de 11 de 2017


 Mg. Julio Alberto Escalante Torres
 GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Martell Alvaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Especialista en Talento Humano
 Instrumento de evaluación : Desempeño laboral - Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Saavedra Bozán, Jéssica Carolyn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento presenta coherencia con las bases teóricas, por lo que puede ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 17 de Noviembre de 2017



Martell
 Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alvaro
 CLAD N° 07119
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Especialista en Talento Humano
 Instrumento de evaluación : Satisfacción de los padres de familia - Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Soavédra Bazán Jessica Carolyn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los padres de familia en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los padres de familia.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los padres de familia.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento presenta coherencia con las bases teóricas, por lo que puede ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 17 de Noviembre de 2017



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
CLAD N° 07119

Sello personal y firma

Autorización donde se ejecutó la investigación



Tarapoto, 26 de Abril 2018

OFICIO N° 26 – 18 CEIPMPM – T

Señora: **JÉSSICA C. SAAVEDRA BAZÁN**
ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN - UCV

Asunto: **APRUEBO SOLICITUD**

Es grato dirigirme a UD. para saludarlo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que nuestro C.E.I.P. Mi Pequeño Mundo acepta la solicitud enviada el 20 de abril del presente año, aprobando que realice su Desarrollo de investigación en nuestro centro educativo titulada "Desempeño laboral de los docentes en el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Inicial Particular mi Pequeño Mundo de Tarapoto, 2017" y brindarle la información necesaria.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente;

C.E.I.P. MI PEQUEÑO MUNDO E.I.R.L.

Lic. Dora Elena Mori Reátegui
DIRECTORA

Lic. Dora Elena Mori Reátegui
Directora


Jr. Bolognesi 153, Tarapoto / TF: 042523357

www.mipequenomundo.pe

Jr. Bolognesi 153, Tarapoto / TF: 042523357



Acta de aprobación de originalidad

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Roger Burgos Bardales, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"Desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los Padres de Familia del Centro Educativo Inicial Mi Pequeño Mundo de Tarapoto, 2017", de la estudiante Jéssica Caroliny Saavedra Bazán, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Tarapoto, 10 de julio del 2018



Mg. Roger Burgos Bardales
CLAD: 9264

.....
Firma
Roger Burgos Bardales
DNI: 07497178

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

“Desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los Padres de Familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de Tarapoto, 2017 “

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

8%

2

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

docplayer.es

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

dspace.utpl.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

6

dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

prezi.com

Fuente de Internet

<1%

8

Submitted to Universidad Señor de Sipan

Trabajo del estudiante

<1%

9

Submitted to Universidad de San Martín de

<1%

Autorización de publicación de tesis al repositorio

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **Jéssica Caroliny Saavedra Bazán** identificado con DNI N° **70501971** egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los Padres de Familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño Mundo de Tarapoto, 2017**"; 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: 70501971

FECHA: 09 de enero del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA
EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:**

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
Directora de Investigación**

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE
PRESENTA:**

Jéssica Caroliny Saavedra Bazán

INFORME TÍTULADO:

**“Desempeño laboral de los docentes y el nivel de satisfacción de los
Padres de Familia del Centro Educativo Inicial Particular Mi Pequeño
Mundo de Tarapoto, 2017”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de julio de 2018

NOTA O MENCIÓN: 18



**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO**