



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El desempeño laboral y satisfacción de la calidad de la
atención de los usuarios. UGEL de Ferreñafe.
Noviembre 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR :

Br. Vilcabana Sanchez Bernabe

ASESOR :

MsC Juan Manuel Antón Pérez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Chiclayo–Perú

2019



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER : Vilcabana Sanchez Bernabe

Para obtener el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:

EL DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS. UGEL DE FERREÑAFE. NOVIEMBRE 2018.

Fecha: 22 de Enero de 2019

Hora: 8.00 pm

JURADOS:

PRESIDENTE : Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Rosa Barboza Bustamante

Firma: 

VOCAL : MsC Juan Manuel Antón Pérez

Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....
.....
.....

Nota: La tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, por darme la fortaleza y fe necesaria por haber culminado una de mis metas principales y al mismo tiempo a mis hijos Elena, Binyamin y Nicolle por saber entender y comprender muchas veces por no darle lo que se merecen por dedicarme íntegramente a este proyecto de vida.

Agradecimiento

Agradezco a la Sra. Ana Melva Tapia Barboza por su apoyo moral y desinteresada en mis estudios y elaboración del trabajo de investigación, también al Ministerio de Educación (DISER) y al programa de acompañamiento pedagógico por darme la oportunidad de trabajo para solventar mis pagos en la Universidad y al docente Ms.C Juan Manuel Antón Pérez, por su constante y permanente asesoría en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Vilcabana Sánchez Bernabe, egresado (a) del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 17435918.

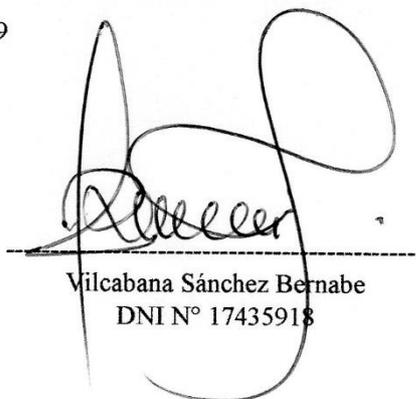
DECLARO BAJO JURAMENTO:

1. Soy autor de la tesis titulada: EL DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS. UGEL DE FERREÑAFE. NOVIEMBRE 2018, la misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para lo cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra los derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría. Originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros. De cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 22 de enero del 2019



Vilcabana Sánchez Bernabe
DNI N° 17435918

Índice

Carátula.....	i
Dictamen de sustentación de tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos:.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema.	30
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	30
1.6. Hipótesis:	31
1.7. Objetivos.....	31
1.7.1Objetivo general	31
1.7.2Objetivos específicos.....	31
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de la investigación:	31
2.2. Variables, operacionalizacion	31
2.2.1.variables.....	31
2.2.2.Operacionalizacion de las variables	32
2.3. Población y muestra.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.Validez y confiabilidad.....	33
2.5. Métodos de análisis de datos:	34
III. RESULTADOS.....	35
3.1. Descripción de Resultados.....	35
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS	67
ANEXOS.....	71
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	79
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	80
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	81
Reporte de turnitin.....	82
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	83

Índice de tablas

Tabla	01 Desempeño laboral.....	32
Tabla	02 Satisfacción de los usuarios.....	33
Tabla	03 Dimensión habilidad.....	35
Tabla	04 Dimensión motivación.....	38
Tabla	05 Dimensión compromiso.....	40
Tabla	06 Dimensión de productividad.....	42
Tabla	07 Dimensión proceso de la evaluación laboral.....	44
Tabla	08 Dimensión proceso de la organización laboral.....	46
Tabla	09 Dimensión elementos tangibles.....	50
Tabla	10 Dimensión capacidad de respuesta.....	52
Tabla	11 Dimensión eficiencia.....	54
Tabla	12 Dimensión de empatía.....	58

Índice de figuras

Figura 01: Dimensión habilidad.....	36
Figura 02: Dimensión motivación.....	38
Figura 03: Dimensión compromiso.....	40
Figura 04: Dimensión de productividad.....	42
Figura 05: Dimensión proceso de la evaluación laboral.....	44
Figura 06: Dimensión proceso de la organización laboral.....	47
Figura 07: Dimensión elementos tangibles.....	50
Figura 08: Dimensión capacidad de repuesta.....	52
Figura 09: Dimensión eficiencia.....	55
Figura 10: Dimensión empatía.....	59

RESUMEN

El objetivo de este trabajo de investigación es determinar el desempeño laboral y la satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios UGEL de Ferreñafe, noviembre 2018.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo observacional y con diseño descriptivo. La muestra no probabilística estuvo constituida por 27 trabajadores de la UGEL Ferreñafe y 100 usuarios del referido servicio público. Los instrumentos utilizados validados por sus respectivos autores fueron el Test SERVQUAL con una confiabilidad de consistencia interna de acuerdo al Alfa de Cronbach del 83.2% y el cuestionario de Desempeño laboral con una confiabilidad del 79.8%

El desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe, es percibida como insatisfactoria por el 36.5% de los trabajadores y la satisfacción de la calidad de la atención es percibida como desfavorable por el 42.5% de los usuarios.

El Desempeño Laboral tiene sus debilidades en sus dimensiones: Motivación de los trabajadores en un 72.2% y Compromiso de los trabajadores en un 63%.

La Satisfacción de la calidad de atención de los usuarios tiene sus debilidades en sus dimensiones: Elementos Tangibles en un 34%, Capacidad de repuesta en un 41.2%, Eficiencia en un 47.4% y Empatía en un 47%.

Palabras claves: Desempeño laboral, satisfacción, calidad de la atención

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the work performance and the satisfaction of the quality of the attention of the users UGEL de Ferreñafe, November 2018.variables.

The research was conducted under a quantitative approach, observational type and descriptive design; The non-probabilistic sample consisted of 27 workers from UGEL Ferreñafe and 100 users of the aforementioned public service. The instruments used validated by their respective authors were the SERVQUAL Test with a reliability of internal consistency according to the Cronbach's Alpha of 83.2% and the questionnaire of Labor Performance with a reliability of 79.8%.

The work performance of the workers of the UGEL of Ferreñafe, is perceived as unsatisfactory by 36.5% of the workers and the satisfaction of the quality of the service is perceived as unfavorable by 42.5% of the users.

Satisfaction of the quality of attention of users has its weaknesses in its dimensions: Tangible Elements by 34%, Response Capacity by 41.2%, Efficiency by 47.4% and Empathy by 47%.

Keywords: Job performance, Satisfaction, quality of care

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad problemática

En la literatura internacional, se cita a:

Oslak (2009), sostiene que, a finales de los años 90, las investigaciones respecto al servicio civil han cobrado una fuerte línea de investigación:

Se define el sistema de servicio civil como un conjunto de normas instrumentales sustentadas en el derecho, referidas a las condiciones y modo que el estado fija para asegurar la presencia de un personal con las competencias requeridas para el eficiente desempeño de sus funciones en el servicio a la sociedad. Ello incluye garantizar a los ciudadanos la debida profesionalidad y la actuación objetiva de los servidores públicos, y el respeto por los valores de igualdad, espíritu democrático y de meritocracia en sus carreras públicas, reflejado en un cuerpo normativo específico y especializado.

En el contexto nacional se reporta:

Que, en todas las Instituciones Públicas, los trabajadores asumen la gran responsabilidad de dirigir la institución pública, como motores y ejes centrales que llevan a éxito o fracaso de su institución y asumen la responsabilidad de generar valor público en los ciudadanos quienes calificarán, si la organización satisface o no sus aspiraciones, la principal labor es el servicio y el mejoramiento de calidad de vida por la cual todos deben de estar emocional y técnicamente preparados.

SERVIR (2012), es el máximo organismo del sector público que vela por el buen desempeño de sus trabajadores en toda la República del Perú. Este organismo, sostiene que los trabajadores públicos realizan una gestión caracterizada por ser compleja y carente de una planificación y dirección que guarden coherencia entre sí y con sus funciones, por razones de coexistir diferentes regímenes de trabajo con normas distintas o con alta variabilidad, distorsionados sistemas del pago de sus remuneraciones, abuso de contratos temporales por la ausencia de políticas de estado claras en la materia. Esto ha merecido, en los últimos años, varios intentos de reforma en la legislación laboral, sin los resultados esperados.

Servir nos está señalando como base el Desempeño Laboral como la clave del éxito de la Gestión Pública, esta precisión lleva a que todas las organizaciones públicas deben de inducir a su personal a cambiar de mentalidades y tomar el servicio como una nueva forma de gestión de valor público que busca el bienestar de la ciudadanía y justifica la razón de su

existencia. El reto está planteado como una obligación moral y necesidad de desarrollo urgente, que las organizaciones públicas tengan la iniciativa y capacidad de promover y gestionar el desarrollo del talento humano de su personal, desde la etapa de su incorporación induciendo al servicio y atención de calidad en su organización.

El autor precisa que son las personas que trabajan en el estado imperativamente los llamados a prestar un servicio con calidad y eficiencia en la administración pública, por lo tanto, estimular el desempeño laboral a través de la gestión del talento humano resulta estratégicamente muy importante.

En el contexto local se señala:

En la UGEL de Ferreñafe se ha podido verificar la problemática que existe en la gestión que se lleva en los recursos humanos y otros entes del sector público, donde existen deficiencias ocasionadas porque no se toman decisiones en la capacitación, inducción y motivación al personal, a pesar que existe la normatividad vigente del servicio civil, así como los procedimientos regulados por la institución, para una real y efectiva participación de los servidores públicos en la gestión de las UGELES acorde al sentir y derecho de los ciudadanos, ocasionando incertidumbre y desconcierto en los usuarios.

1.2 Trabajos previos:

Antecedentes internacionales

Vargas (2011) en su investigación descriptiva y correlacional sobre la incidencia del desempeño laboral en la calidad del servicio de una empresa de capacitación comunitaria de Ambato - Ecuador, reporta que dichas variables se correlacionaron con un nivel de 0.589 y que el 86,9% de los entrevistados fueron de la opinión que la empresa con la finalidad de mejorar el desempeño debería capacitar a sus trabajadores en el ejercicio de sus funciones. El autor concluyó que la empresa debe implementar un plan de capacitación continua para superar la desmotivación, el estrés laboral y la falta de competencias laborales de sus trabajadores, y de esta manera mejorar la calidad del servicio a través del cumplimiento eficaz de sus funciones.

García (2013) en su investigación que tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión del recurso humano por competencias en el desempeño de las funciones laborales del trabajador administrativo y de servicios del ISP Ciudad de San Gabriel, reporta que

gracias a la globalización, las organizaciones vienen reconociendo el significativo aporte del recurso humano en su desarrollo, y que debido a ello han implementado políticas de enfoque que les ha permitido lograr una mayores reportes de producción, optimizando sus recursos, al convocar mejores talentos. Esta política, en los últimos años se ha convertido en un mecanismo estratégico que viabiliza que las instituciones logren cumplir sus metas de manera más eficaz y eficiente.

Esta forma de priorizar el personal por competencias, no solo considera los conocimientos y habilidades de los trabajadores, sino que ponen especial interés en las conductas de los trabajadores que facilitarán lograr los objetivos planificados.

Justo el objetivo de la investigación es diseñar un modelo de gestión de los recursos humanos por competencias que permita perfeccionar el desempeño de las funciones laborales de los trabajadores para beneficio de los estudiantes de la institución donde se realiza la investigación.

Para lograr esta propuesta de modelo de gestión, se realizó primero un diagnóstico situacional del sistema de administración de la institución, con la finalidad de encontrar debilidades y amenazas y sustentar mejor la propuesta.

Arandia (2013), en su investigación tuvo objetivo establecer la relación del clima organizacional en el desempeño de las funciones laborales del personal del área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yarucuy, donde concluyó que existe un porcentaje importante de funcionarios que consideran que las remuneraciones que reciben no cubren la satisfacción de sus demandas personales, y consideran que tienen apertura para la toma de decisiones y lograr cumplir metas.

Se reportó que los funcionarios participan con esmero para viabilizar los procesos administrativos, a pesar que no son motivados ni reciben apoyo para innovar y afrontar riesgos, manifiestan que las actividades de trabajo se realizan en equipo, tomando las debilidades como oportunidades para crecer profesionalmente

Se infiere que los funcionarios perciben que el liderazgo que debe asumir el director es clave para lograr la integración de los trabajadores en los proyectos de desarrollo institucional, considerando como habilidades el liderazgo, asertividad, comunicación y la toma de decisiones.

Los funcionarios perciben que el director de la institución nunca se interesa por el crecimiento ni por las necesidades del personal, y sólo en ocasiones sus decisiones se

adoptan con objetividad y lógica, y también solo algunas veces se toma en cuenta las condiciones para fomentar, innovar y compartir el conocimiento.

Los funcionarios consideraron que en ocasiones la comunicación permite el auge de los procesos administrativos y que es necesaria porque logra la participación activa necesaria para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones mediante la retroalimentación e intercambio trabajador – trabajador y trabajador – superior

Además, se encontró con respecto a la asertividad, que los funcionarios casi siempre controlan con pertinencia las emociones negativas y reconocen que ello contribuye con bastante frecuencia a sostener un clima amigable y de buenas relaciones con los trabajadores de la institución.

Los funcionarios expresan lo que opinan sin generar efectos contrarios en sus compañeros de trabajo, y se expresan con honestidad y abiertamente con ellos.

Pijañ y Garcia (2014) en su investigación tuvo como objetivo establecer la incidencia de la gestión del recurso humano por competencias en el desempeño de las funciones laborales de los trabajadores del ISP Ciudad de San Gabriel de Ecuador, reporta que gracias a la globalización, las organizaciones vienen reconociendo el significativo aporte del recurso humano en su desarrollo, y que debido a ello han implementado políticas de enfoque que les ha permitido lograr una mayores reportes de producción, optimizando sus recursos, al convocar mejores talentos. Esta política, en los últimos años se ha convertido en un mecanismo estratégico que viabiliza que las instituciones logren cumplir sus metas de manera más eficaz y eficiente.

Esta forma de priorizar el personal por competencias, no solo considera los conocimientos y habilidades de los trabajadores, sino que ponen especial interés en las conductas de los trabajadores que facilitarán lograr los objetivos planificados.

Justo el objetivo de la investigación es diseñar un modelo de gestión de los recursos humanos por competencias que permita perfeccionar el desempeño de las funciones laborales de los trabajadores para beneficio de los estudiantes de la institución San Gabriel donde se realiza la investigación.

Petracci (1998) en su investigación referida a la medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados de Buenos Aires – Argentina, sostuvo que la satisfacción con los servicios del sector público que fueron

privatizados de una institución del estado por parte del ciudadano, se distingue de aquella realizada en clientes de una empresa de servicios.

Si bien ambas son investigaciones aplicadas, en la primera se busca información para planificar una gestión pública de calidad, y en el segundo caso el objetivo es ejecutar las recomendaciones producto de sus resultados, con la finalidad de hacer máximo el cumplimiento de las metas de la institución, como la fidelización de los clientes para elevar las ganancias y asegurar la supervivencia de la institución.

Antecedentes nacionales

Seminario (2014), se propuso determinar la relación del desempeño laboral con la calidad del servicio por parte de los trabajadores de la Oficina Registral del Reniec – Lima, bajo el paradigma cuantitativo, de tipo observacional y transversal, utilizó 2 cuestionarios estructurados con escala de Lickert con 15 preguntas cada uno, sometidos a validación de expertos, la misma que fue favorable.

Las confiabilidades de consistencia interna de cada cuestionario fueron de 0.904 y de 0.902, y utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para relacionar las variables de estudio.

Se encontró que el desempeño laboral y la calidad del servicio se relacionaron positivamente de moderado a fuerte (0.624)

Pizarro (2017), se propuso investigar acerca de la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la institución particular Alfred Nobel de Cahchapoyas.

Entre los primeros resultados reportó que la iniciativa laboral de los trabajadores se relacionó de forma significativa con la satisfacción laboral. Además, el 28.6% consideraron que existe un nivel de iniciativa laboral bajo, y consideraron que esto se debe a que los directivos de la institución no recogen el deseo de los trabajadores por el crecimiento de la organización.

Además, reporta una significativa relación entre el trabajo en equipos y la satisfacción laboral; el 24% de los trabajadores consideran que existe un nivel bajo de satisfacción laboral, reflejando que para un sector de ellos en la institución no se muestra importancia del trabajo en equipo.

Finalmente, encontró una relación significativa entre la cooperación con los colaboradores y la satisfacción laboral; por otro lado, el 24% de los colaboradores consideran que existe un nivel bajo de cooperación con los colaboradores. También reportó, que el 71.4% y el 11% de los trabajadores consideraron tener una satisfacción laboral media y alta respectivamente, resultados de sus percepciones en la comunicación, integración y reconocimiento institucional.

Concluye que existe una vinculación media entre las variables de estudio, y que deben realizarse importantes mejoras en la evaluación, lo que repercutirá positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución, lo que a su vez se espera tenga un efecto favorable en el desempeño laboral de cada uno de sus trabajadores.

Reátegui (2017), realizó una investigación que tuvo como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño de las actividades laborales de los colaboradores de la IEI N° 0176 Ricardo Palma de Huingoyacu – región San Martín, reportando que dicha institución es la única en su medio y con gran demanda escolar.

Además, existe una enorme desmotivación en los trabajadores docentes y administrativos, lo que repercute negativamente en el desempeño de las actividades académicas programadas, con funestos resultados en el rendimiento de los estudiantes

Escalante (2017), realiza su tesis con el objetivo de relacionar la satisfacción del usuario con la calidad del servicio por parte de los servidores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, para tal fin eligió una muestra no probabilística y por conveniencia de usuarios del área de trámites de licencia y visación de planos, a los que se les aplicó la escala SERVQUAL para recoger información sobre la calidad del servicio con una confiabilidad de consistencia interna de 0.917, y luego también una escala trivalente que proporcionó datos de satisfacción del usuario con una confiabilidad de 0.803.

Finalmente, reportó que encontró una asociación significativa entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores, y entre la satisfacción del usuario con las dimensiones de la calidad del servicio.

Romero (2017), realizó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio del Centro de Atención al Ciudadano (CAC) de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, reportando altos porcentajes para el nivel de satisfacción regular referido al servicio ofrecido en sus dimensiones Empatía,

Seguridad, Capacidad de respuesta, Fiabilidad y Elementos tangibles, lo que demuestra que el CAC ofrece los mínimos requisitos para dar un servicio que responda las expectativas de los usuarios.

Asimismo, se encontró que los procesos de gestión de este centro de atención no tienen las características más apropiadas, como que la mayoría de los colaboradores no tiene el perfil necesario que garantice el otorgamiento de un servicio de calidad alta, lo que origina algún grado de insatisfacción en los que utilizan este servicio. El servicio de atención al ciudadano no tiene un software computarizado que cumpla las demandas operativas, las tareas de control documentario y de seguimiento que favorezca a la percepción del usuario de este servicio.

Finalmente, la municipalidad carece de actualización de sus instrumentos para la gestión, impidiendo a través de la simplificación administrativa la reducción de procesos que muchas veces son irrelevantes, ocasionando mayores tiempos de atención al usuario.

Antecedentes locales

Vásquez (2017), realizó una investigación para fundamentar un Programa de gestión del talento humano que tenía como objetivo hacer más eficiente el desempeño laboral de los servidores y funcionarios de la unidad de gestión educativa local Ferreñafe, encontrando que:

1. En el plano local y regional no se encontraron programas de desarrollo de la gestión del talento humano que tenga por finalidad elevar el desempeño de las actividades laborales de los trabajadores de las unidades ejecutoras, incluyendo la UGEL Ferreñafe, a pesar que existen diversas normas como la Ley Marco de la Gestión del estado N° 27658, la Ley de procedimientos administrativos N° 27444, la ley de código de ética de la función pública N° 27815, entre otras, y en correspondencia con las políticas del estado peruano, disponen claramente que el sostenimiento de una correcta gestión en la administración pública, se debe disponer con personal calificado preparado para otorgar un buen servicio a la ciudadanía.

2. Se ha investigado y llegado a la conclusión que la Gerencia de la Dirección de Educación de Lambayeque, no dispone de comisión alguna para el desarrollo de actividades que favorezcan la gestión del talento humano, como los planes de desarrollo de personas, tal como los dispone la ley del servicio civil, y que tiene por finalidad fortalecer el capital humano que se encuentra en los diferentes cargos de las unidades ejecutoras. Léase el DS N° 040-2014-PCM.

3. Para llevar a cabo la propuesta indicada en la investigación, se aplicaron instrumentos para el recojo de datos en los funcionarios y servidores de la UGEL Ferreñafe, los mismos que después de ser validados, se confirmó que dicha UGEL no contaba con un programa de capacitación y motivación para el personal, por lo que la gestión del talento humano y el buen desempeño de las funciones laborales no están garantizados para formar parte de un estado moderno y eficiente, tal como lo señalan las normas citadas.

4. La UGEL Ferreñafe es un organismo que goza de autonomía y de acuerdo a las normas tiene la obligación de otorgar una gestión de su talento humano, con la finalidad de elevar el desempeño de las funciones laborales de sus trabajadores, que deberá ser reflejada en la calidad del servicio que otorguen a los usuarios y respondan a los compromisos que demanda la coyuntura política del sector.

Vélez y Mestanza (2016), en su investigación Programa de desarrollo del talento humano, para mejorar el desempeño laboral, de los docentes de la IE Manuel Antonio Mesones Muro – Ferreñafe, concluye que:

Las organizaciones en los últimos años, están forjando una mayor conciencia sobre la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas institucionales. Las áreas de algunas instituciones, han centrado su preocupación principal en la gestión de las relaciones colectivas, en las planillas remunerativas y files de personal; algunas instituciones aún vienen trabajando bajo este paradigma tradicional, sin percatarse que la gestión del talento humano es un proceso vital para el éxito de sus instituciones, por lo que invertir en el personal genera muchos beneficios.

En la investigación se abordó como problema las deficiencias que se observan en el desempeño de las funciones laborales de los docentes de la institución ferreñafana donde se realiza la investigación.

Esta situación se evidencia en limitados criterios por parte de los docentes para identificar otras formas de enseñar, problemas para identificar carencias y otros estilos de aprendizaje de los estudiantes, con marcadas debilidades para dar respuestas a diferentes contextos y circunstancias, dificultades para despertar el interés por el aprendizaje en los educandos, etc.

Aspirándose a lograr el objetivo de Diseñar un Programa de Desarrollo del Talento Humano, para mejorar el desempeño docente. La propuesta tiene la virtud de plantear una perspectiva interdisciplinaria orientada al desarrollo de competencias relacionadas a las

áreas de antecedentes y gestión del recurso humano. La conclusión capital que se deduce es que el Programa de desarrollo del Talento Humano, es un sistema coherente, lógico secuencial, que le da validez interna al estudio y está configurado por componentes como: diagnóstico y perspectiva, fundamentación, proyecto formativo y evaluación del programa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Primera variable desempeño laboral

Robbins y Judge (2013): sostienen que algunas instituciones consideran a las calificaciones como una descripción del puesto laboral, y otras empresas consideran el desempeño laboral como una descripción del servicio que se ofrece.

Resaltan tres características que describen el desempeño laboral:

➤ Desempeño de las tareas, como el cumplimiento de responsabilidades y obligaciones que contribuyen a la generación de un bien o servicio que otorgan las diversas organizaciones.

➤ Civismo: Acciones que favorecen la psicología organizacional, como ofrecer ayuda, aunque no la soliciten, respaldando metas institucionales, tratando con respeto a los compañeros, manifestar cosas favorables sobre el lugar de trabajo y proponiendo medidas constructivas.

➤ Falta de productividad: Conjunto de acciones que dañan directamente a las instituciones; estas acciones se refieren a hurtos, perjuicio a los bienes muebles e inmuebles de las instituciones, también se refiere al ausentismo y a la conducta infraterna con sus colegas de trabajo.

De acuerdo a Chiavenato (2000), el desempeño laboral lo define como la entrega personal de los trabajadores y que demanda el comportamiento necesario para conseguir el logro de los objetivos institucionales.

Milkovich y Boudrem (1994), refieren otras características que particularizan la naturaleza del desempeño laboral y que interactúan con la naturaleza de la actividad laboral y de la organización, destacando las capacidades, las habilidades, las necesidades y cualidades del trabajador que producen conductas que afectan los resultados y los cambios que se vienen produciendo en las instituciones sin precedentes.

Palaci (2005, p.155), conceptualiza al desempeño laboral como el valor que se aporta a la institución, considerando las diferentes conductas que el colaborador realiza en periodos de tiempo que contribuyen con la eficiencia de la organización.

Robbins (2004), sostiene que el desempeño laboral como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, pasa por fijar las metas, lo que activa la conducta y mejora dicho desempeño, ayudando a las personas a conducir sus esfuerzos en los objetivos más arduos, que cuando éstos son más viables de realizar.

1.3.1.1 Dimensiones de la variable desempeño laboral

Milkovich y Boudrem (1994) (citados por Quintero, Africano y Faría, 2008), consideran como dimensiones del desempeño laboral las habilidades, motivación, compromiso, productividad, capacidades, necesidades evaluaciones y cualidades que producen cambios que no tienen precedentes en las instituciones.

Dimensión habilidad.

García (2008), sostiene que el desempeño laboral implica que el colaborador demuestre que aplica eficientemente conocimientos, habilidades, y capacidades en el desarrollo de su trabajo.

1. Interés.	1.- Actividades laborales sin importancia
2. Recursos.	2.- El internet facilita las actividades laborales
	3.- Su organización adquirió nuevos equipos tecnológicos este año
3. Capacitación	4.- La actividad laboral que realiza está acorde con sus capacidades
4.. Desempeño	5.- Se considera capacitado con el uso del sistema en red

1. Interés.

La motivación, el otorgamiento de una razón de cambio y el interés de realizarse como personas deben estar presentes en los servidores públicos para facilitar su labor de brindar servicio a los usuarios del servicio público, y que sean conscientes de la importancia de satisfacer sus necesidades, que es el objetivo ulterior de las organizaciones.

2. Recursos.

Morcillo y Bueno (1993), sostienen que la tecnología favorece la productividad, la rentabilidad, la eficiencia, la innovación y calidad de la gestión empresarial.

3. Capacitación:

Nash (1989), sostuvo que los proyectos de actualización laboral tienen como objetivo informar de contenidos específicos últimos para conducir un cargo o promoviendo la reproducción de modelos, que producen buenos resultados en el 80% de los casos.

4. Desempeño:

Penney y Bormn (2005), sostienen que el desempeño en el contexto y la tarea laboral se distinguen en 3 asuntos: de acuerdo a las funciones de las actividades laborales el desempeño de la tarea varía de acuerdo a las funciones del trabajo, por otro lado, el desempeño contextual es parecido en todas las funciones de los trabajos. Por otro lado, el desempeño de la tarea se espera como un requisito, el contextual, de forma oficial no lo es; finalmente, se presume que el desempeño de tarea está relacionado con la capacidad cognoscitiva, y el desempeño contextual está más apegado con los caracteres de la conducta como conciencia y amigabilidad.

Dimensión motivación:

Maslow citado por Robbins y Coulter (2005), manifestó que el hombre tiene 5 necesidades jerárquicas:

Necesidades fisiológicas, como la alimentación, la bebida, la vivienda, la satisfacción sexual, y otras que tienen que ver con la seguridad como sentirse protegido del daño físico y emocional, necesidades de afecto, aceptación, de pertenencia, amistad. Necesidades de estima como respeto a uno mismo, autonomía y éxitos, reconocimiento y atención de cualquier tipo, estatus social y económico, autosatisfacción, autorrealización, y sentir el impulso de convertirse en lo que se sienta capaz de hacer.

1. Salario	6.- Siente que en su trabajo lo explotan.
2. Incentivos	7.- Recibe estímulo escrito o verbal por el buen desempeño en su trabajo

1. Salario:

Atalaya (1999), reporta:

Que los trabajadores sienten satisfacción cuando reciben una buena remuneración o cuando son bien tratados, o porque son ascendidos o porque sienten que aprenden; bajo estas condiciones los trabajadores producen o tienen mayor rendimiento.

Lo contrario, cuando el trabajador siente que está mal pagado, mal tratado, estancado en tareas rutinarias, sin alguna posibilidad de aprender y crecer, tiene bajo rendimiento, o se vuelve improductivo.

2. Incentivos

Martínez, y Balmaceda (2014) Señalan:

El incentivo difiere de la remuneración, ya que el primero está directamente relacionado con el buen desempeño laboral o con la producción del trabajador, como pagos o bonos por mostrar habilidades especiales productivas, o hacerlos participar de los beneficios, comisiones, compra de acciones, siendo esto último muy poco frecuente

Atalaya (1999), sostiene que cuando las organizaciones muestran equidad en el trato a los trabajadores, retorna como una fuerza de motivación en ellos.

Adams (1963-1965), quien fue el creador de la teoría de la Equidad Laboral, que consiste en que los colaboradores juzgan comparando sus insumos y contribuciones en el trabajo, con los premios que se les otorga, y con los que reciben otros colaboradores dentro de la organización y en la comunidad (Davis y Newstrom, 1994)".

Dimensión compromiso:

Arias Galicia (2001), nos dice:

El compromiso se refiere al hecho que el trabajador se involucre afectivamente con la organización o empresa para lograr sus objetivos y misión. La empresa requiere que el trabajador cuente con este estado anímico, mantenga un enamoramiento con sus actividades laborales regulares y con la misma empresa, este anhelo es para todos los integrantes de la organización.

1. Trabajo en Equipo	8.- Es aburrido compartir el trabajo
2. Apoyo.	9.- Se dan las comodidades necesarias para el desempeño diario.

1. Trabajo en equipo:

Chiavenato (2007), sostiene que un equipo de trabajo es aquel que se caracteriza o se rige por tener procesos participativos en la toma de decisiones, comparten tareas y responsabilidades de trabajo.

2. Apoyo.

Atalaya (1999), afirma:

Es vital que la organización sepa si el colaborador se encuentra insatisfecho con algún asunto relacionado con su actividad laboral o si tuviese algún problema no relacionado con su trabajo.

El encargado de la empresa debe hacer todo lo posible para que los trabajadores manifiesten los asuntos que los perturban y presenten propuestas de solución, y de esta manera tomar acciones para sacarlos de sus problemas personales. Esta política laboral evita que el trabajador se coloque a la defensiva, reduzca su ansiedad y le permita soslayarse acerca de lo que le aqueja, procurando que recupere su autoestima con sus propias salidas de solución.

Dimensión productividad

Atalaya (1999), también reporta que la psicología contiene una serie de teorías que permiten explicar y predecir la conducta productiva del trabajador, como los casos de estimar con anticipación qué trabajadores tendrían mayor éxito en determinadas actividades laborales, saber de antemano qué trabajadores pueden aprender a ser más eficientes, qué factores de motivación se les puede aplicar, de existir, para que los colaboradores aumenten su récord productivo, o estimar que incentivos laborales son más efectivos para lograr que los trabajadores cumplan metas de producción.

1. Eficiencia.	10.- La responsabilidad ejercida en su puesto laboral le produce satisfacción
----------------	---

1. Eficiencia:

Arias Galicia (2001), reporta que los trabajadores deben conocer los conceptos y prácticas que los lleve a realizar un buen trabajo; ello le permitirá a la organización a realizar pericias de control de equipos, para interpretar los procesos que son necesarios y asumir a la vez el compromiso de la innovación de la tecnología que favorezca el desarrollo de nuevos horizontes que beneficie a la organización.

Dimensión proceso de la evaluación laboral

Chiavenato (2002), sostiene que, en una organización, la evaluación al personal proporciona evidencia para formarnos un juicio del estado de competencias laborales que poseen, y de esta manera sustentar posibles mejoras salariales, promociones a mayores niveles de jerarquía, transferencias de puesto de trabajo, e inclusive en ocasiones conduce a despidos laborales.

Además, permite informar a los trabajadores el desempeño laboral que tienen, indicándoles qué deben cambiar en sus comportamientos, conocimientos, actitudes y habilidades, con la finalidad que mejoren.

1. Satisfacción Laboral	11.- Los ascensos se realizan por meritocracia.
	12.- Se ha realizado evaluación de desempeño laboral.

1. Satisfacción laboral

Davis y Newstrom (1991), sostienen que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos que el trabajador utiliza para percibir su trabajo y pueden ser a favor o en contra de este, lo que después reflejan en determinadas conductas de trabajo.

Dipp, Tena y Villanueva (2010), definen la satisfacción laboral como la actitud reflejada en valores y creencias, que el trabajador muestra respecto a su puesto laboral, y que se forma de su propia actividad laboral, la misma que repercutirá de manera significativa en sus conductas y productos.

Dimensión proceso de la organización laboral:

Koontz y Weihrich (1990), reportan que los procesos de planificar y diseñar, y de establecer mecanismos para que los trabajadores interactúen entre sí y en grupos, es propio de la administración, que debe velar para que se logren con eficiencia las metas trazadas por las organizaciones.

1. Planificación	13.- Tiene conocimiento del POI?
	14.- Conoce el PEI?.
2. Coordinación	15.- Existen reuniones anuales de los trabajadores con jefe de área.
3. Dirección	16.- Su institución ha crecido en última década
4. Organización de la Información	17.- La información está al alcance y se encuentra ordenada.
5. Condiciones de los Ambientes Laborales	18.- El lugar donde labora es adaptable y de modernidad tangible.
	19.- El mantenimiento es anual
	20.- La armonía del ambiente laboral favorece el trabajo.

1. Planificación.

Martínez, y Balmaceda (2014), reportan:

La planificación, por lo general estratégica, está a cargo de funcionarios de alta jerarquía, que elaboran las políticas, programas, normas, directrices, métodos y procedimientos que rigen el comportamiento laboral de todos los que conforman una organización por un periodo que dura años, y que están en correspondencia con las metas que se traza la organización.

2. Coordinación

Martínez, y Balmaceda (2014), sostienen que la coordinación es la adhesión de todas las faenas laborales pertenecientes a las áreas de la organización para lograr el cumplimiento eficiente de los objetivos de la misma.

3. Dirección.

La dirección de una institución destaca su importancia en que es la llamada a tener las habilidades para innovar y crear procedimientos que lleven al cumplimiento de las metas trazadas por la institución, con el fin que la haga crecer en sus propósitos y en su estructura, involucrando en ello a todos los colaboradores que hacen gestión pública, sintiéndose de esta manera que pertenecen a una institución floreciente y que se innova en el tiempo.

4. Organización de la información

Ynzuzna, Izar y Avila (2012), reportan que con la finalidad de que las organizaciones formalicen sus quehaceres de gestión del conocimiento, éstas vienen utilizando herramientas estratégicas como las TICs las mismas que facilitan acciones como crear, almacenar, transferir y compartir los múltiples conocimientos, que facilitan la comunicación y mejora la participación de los miembros de la organización, la solución de la problemática, el desempeño de las finanzas, las prácticas de mercadeo y el desempeño de las actividades laborales en equipo.

5. Condiciones de los ambientes laborales

Atalaya (1999), sostiene que los trabajadores muestran preocupación por su entorno de trabajo, en lo que se refiere a su bienestar como persona y también en lo referido al acceso para ejecutar un trabajo eficiente. Por eso, reclaman ambientes seguros, que muestren comodidad, pulcritud y con elementos que los relajen.

1.3.2 Segunda variable – satisfacción de los usuarios

Sureschandar, Rajendran y Anantharaman (2002), citado por Serrano, López y García (2007, p. 41), afirman que los factores latentes de la calidad del servicio público desde la

percepción que los usuarios manifiestan, es un asunto importante que toda empresa debe analizar.

La empresa TQS (Servicios de calidad total) indica que las variables que se deben estudiar tienen que ver con satisfacción de los empleados, gestión de recursos humanos, cultura de servicio, enfoque a clientes, responsabilidad social, compromiso y liderazgo de los directivos de mayor jerarquía, que son más trascendentes que los factores latentes que tiene que ver con la denominación *hard*.

Zeithaml y Bitner, (2002) sostienen que satisfacer al usuario es un proceso racional que relaciona al cliente con el servicio o producto, con la finalidad de establecer si éstos dan respuesta favorable en cubrir sus necesidades y sus expectativas.

Sustentan que el proceso de satisfacer a cargo de la organización es evaluado por el usuario respecto al producto o servicio que recibe, y desde su expectativa que tiene para satisfacer una necesidad, si ve que no cumple sus requerimientos, el resultado es la insatisfacción con el servicio que recibe.

Para Hoffman y Bateson (2008), reportan que satisfacer a un usuario repercute en un conjunto de beneficios para la organización y el proveedor del servicio o producto, ya que ello fideliza al usuario a la organización, inclusive aquel podría pagar adicionales y ser leal con la empresa, por el hecho de sentirse satisfecho.

Lo contrario, ocasionaría pésima imagen a la organización por la multiplicación del efecto negativo en el entorno del usuario que recibió el servicio que no satisfizo, sin posibilidad a detener esta imagen, por lo menos en el corto plazo, ocasionando fuga de clientes y que por la mala imagen disminuyan la llegada de nuevos y antiguos clientes.

Dimensiones de la satisfacción de los usuarios

Ribeiro (2003), sostiene que satisfacer a un cliente, es un concepto que debe contemplar múltiples dimensiones y que debe implicar una evaluación personalizada de diferentes aspectos del servicio, que estén relacionados con lograr el objetivo de dicho servicio.

Dimensión elementos tangibles:

Nejati y Nejati (2008) y Kayongo y Jones (2008), reportan que lo tangible de un servicio se refiere a lo que se puede tocar y observar de manera precisa y clara, como los

equipos modernos, operables y disponibles, las instalaciones en cuanto a su confort, el aspecto de los servidores, los materiales con los que se brinda información, y si los muebles son ergonómicos o no.

Infraestructura Adecuada	1. La institución tiene lo necesario para sentirse cómodos
Limpieza.	2. Los colaboradores de la institución tienen un aspecto limpio y agradable.

Infraestructura adecuada:

La infraestructura es el primer mensaje que se percibe de la calidad de la organización y del bienestar ciudadano y de los trabajadores, todos deben sentirse como en casa, con espacios cómodos, con oficinas adecuados, con equipos e instalaciones de servicios higiénicos y adecuados.

Limpieza:

Es un conjunto de percepciones por parte de los usuarios respecto a la apariencia o pulcritud que tienen los servidores, suele ser el 1er enlace de aceptación, de confianza o no con la organización; también se refiere al aseo de los ambientes de atención al público, la ropa que utilizan los empleados, entre otros.

Dimensión capacidad de repuesta:

Se refiere a la buena disposición y actitud del servidor para brindar atención al cliente con la debida oportunidad y celeridad, estos son valores públicos que los clientes le dan al servicio que reciben de las organizaciones.

Solución de problemas	3. El servidor de la institución ofrece un servicio oportuno.
Eficacia	4. El servidor de la institución ofrece un servicio rápido.

Solución de problemas:

Sucede cuando al cliente se le da solución a su problema, de manera fácil, rápida y con explicaciones que entiende. Sin embargo, en la realidad, el servidor público no tiene la

preparación para explicar con sencillez la respuesta al problema del usuario que solicita el servicio.

Eficacia:

Realizar las actividades laborales de forma correcta, de tal manera que la institución alcance cumplir las metas (Stephen, 1996).

Dimensión eficiencia:

Chiavenato (2004), define a la eficiencia como el correcto uso de los recursos, que son a su vez los medios que se utilizan para producir. Puede medirse mediante la siguiente fórmula $E=P/R$, donde P se refiere a los productos o producción resultante y R son los recursos que se utilizan en la producción.

Comunicación	5. Los servidores no responden las preguntas por estar ocupados.
Credibilidad	6. Los servidores tienen un elevado nivel de desempeño en sus actividades laborales.
Confianza	7. La conducta de los servidores produce confianza.
Cortesía	8. Los servidores manejan adecuadamente las relaciones interpersonales.
Amabilidad	9. Los servidores ayudan con oportunidad.

Comunicación:

Hay que saber escuchar al usuario, ello permite que los servidores perciban la preocupación de su problema y la angustia que le causa. Esto demanda que la comunicación sea interactiva y fluida con el usuario, sin tecnicismos complejos y buscando la salida al problema que le manifiesta el usuario.

Credibilidad:

La institución debe basar su credibilidad en su honestidad con los clientes, quienes están atentos a las expresiones y actos de los servidores, para a partir de estos percibir si solucionaron su problema y mostrar satisfacción con el servicio.

Confianza:

Ruiz C. (2002), sostiene que una organización se gana la confianza de sus clientes si todos sus procesos coordinadamente logran realizar la función que requieren los clientes, bajo condiciones establecidas y en el tiempo planificado que considere también oportuno el cliente.

Cortesía:

La cortesía pasa por considerar el trato que el servidor desearía recibir en el caso que él sea el usuario; en ese trato el servidor debe mostrar su nivel educativo y formativo, la calidad de respeto, amabilidad y de servicio que ofrece al usuario.

Amabilidad:

Es muy importante la comunicación gestual que debe haber entre el servidor y el usuario, ya que de ello percibe el tipo amabilidad del brinda el servicio; las señales, los gestos y el tipo de personalidad del servidor son hechos que el usuario interpreta y expresa en su percepción.

Dimensión empatía:

Batson y Coke (1981), sostiene que el servidor debe tener activado siempre su emoción empática buscando el bien de los usuarios de manera desinteresada, incluso a costa del interés propio, para ello debe entender sus problemas y emociones, tratando de aliviar su ansiedad.

Atención individualizada	10. Los servidores comunican cuando culminará el trámite.
Conoce las necesidades	11. Los servidores están informados de todos los procesos de la institución.
Seguridad	12. Los usuarios sienten seguridad cuando realizan sus trá,ites.

Atención individualizada

Es el tipo de atención ideal que debe recibir el usuario, enriqueciendo la información y las respuestas que el usuario requiere para solucionar sus problemas, constituyéndose por esa razón la forma más fácil para lograr satisfacer sus expectativas.

Conoce las necesidades

Para que los servidores conozcan objetivamente las necesidades de los usuarios, éstos deben conocer todos los procesos de la organización para utilizarlos en el reconocimiento y la comprensión de estas necesidades y buscar y otorgar las respuestas que el usuario requiere.

Seguridad.

La seguridad que adquiere el usuario está relacionada con la credibilidad y confianza que tiene del servidor, ya que sale convencido de la calidad de conocimientos, información y atención recibidos de los trabajadores.

1.4 Formulación del problema.

Problema general:

¿Cuál es el desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios en la UGEL de Ferreñafe, noviembre 2018?

1.5 Justificación e importancia del estudio

1.5.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica porque permitió brindar información de calidad sobre el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios de la UGEL de Ferreñafe, como parte del servicio que brindan; asimismo medir su visión institucional UGEL Ferreñafe (2018) escrita en su portal y que en resumen dice: Es una organización pública moderna que ofrece un servicio equitativo y de calidad a las instituciones educativas con la finalidad de elevar el nivel educativo local y regional, favoreciendo la interculturalidad y la práctica de valores.

1.5.2 Justificación práctica

En base a los resultados de la investigación se tomaron las decisiones que correspondan en la gestión de las variables de estudio, en cumplimiento de su visión y misión para garantizar el ejercicio de un servicio de calidad y equidad en atención a las necesidades educativas de la comunidad Ferreñafana.

Del mismo modo la presente investigación ofrecerá los aportes necesarios para que la práctica del recojo de información sobre la satisfacción del usuario se convierta en una necesidad de la organización.

Para el desarrollo del proyecto se dispone de las competencias básicas investigativas y se aspira al fortalecimiento de las mismas en el proceso.

1.6 Hipótesis:

Por ser descriptiva se omitió el planteamiento de la hipótesis.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar el desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios en la UGEL de Ferreñafe, noviembre 2018

Objetivos específicos

- Determinar el desempeño Laboral de los trabajadores de la UGEL Ferreñafe
- Identificar las dimensiones que presentan debilidades del desempeño laboral en los trabajadores.
- Determinar la satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio de la UGEL de Ferreñafe
- Identificar las dimensiones que presentan debilidades de la satisfacción de la calidad de la atención.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación:

Enfoque: Cuantitativo

Tipo: Observacional

Diseño: Descriptivo

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables.

Variable 1: desempeño laboral

Gallegos F. (2016), es la actuación estructural y sistemática que tiene por propósito la evaluación, medición y el estudio de las influencias de los atributos, comportamientos y resultados que tienen que ver con la actividad laboral, así como el grado de ausentismo al

trabajo, lo que permitirá establecer en qué medida es productivo el trabajador, y así pueda elevar su mejorar su desempeño a futuro (p. 30).

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Oliver (1999) nos refiere como: “las percepciones del cliente sobre la medida en que sus necesidades y deseos han sido cubiertas completamente”.

2.2.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 01:
Operacionalización de la variable 01: Desempeño laboral**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Desempeño Laboral	HABILIDAD	Interés.	Test de desempeño laboral
		Recursos.	
		Capacitación	
		Desempeño	
	MOTIVACIÓN	Salario	
		Incentivos	
	COMPROMISO	Trabajo en Equipo	
		Apoyo.	
	PRODUCTIVIDAD	Eficiencia.	
	PROCESO DE LA EVALUACIÓN LABORAL	Satisfacción Laboral	
	PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL	Planificación	
		Coordinación	
		Dirección	
		Organización de la Información	
		Condiciones de los Ambientes Laborales	

Tabla 02:

Operacionalización de la variable 02: Satisfacción de los usuarios

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Satisfacción de los usuarios	Elementos Tangibles	Adecuada infraestructura	Cuestionario SERVQUAL
		Aseo.	
	Capacidad de Repuesta	Solución de problemas	
		Eficacia	
	Eficiencia	Comunicación	
		Credibilidad	
		Confianza	
		Cortesía	
	Empatía	Amabilidad	
		Atención personalizada	
Conoce las necesidades			
Seguridad			

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población.

Estuvo conformada por todos los usuarios y trabajadores de la UGEL Ferreñafe, noviembre del 2018

Ítem	Trabajador	Cantidad	Total
01	Funcionarios	05	35
02	Administrativos	25	
03	Asistenciales	05	

2.3.2 Muestra.

La muestra de estudio estuvo constituida por 27 trabajadores de la UGEL de Ferreñafe y una muestra no probabilística de 100 usuarios.

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

Técnica:

La técnica de investigación a usar en este trabajo de investigación es el Test.

Instrumentos:

Se utilizaron el Test SERVQUAL para medir la calidad de la atención y el Test de Desempeño laboral, con gran confiabilidad encontrada en la realidad de estudio.

Ambos cuestionarios fueron validados por sus respectivos autores.

2.5 Métodos de análisis de datos.

Método deductivo:

Hernández, Fernández y Baptista (1991); sostienen que es el método que demuestra con lógica pura, afirmaciones particulares, a partir de proposiciones universales o generales.

Método inductivo

Utilizado generalmente por las ciencias fácticas, y se fundamenta en la experticia del investigador, partiendo de hechos concretos o particulares para llegar a conclusiones generales. (Hernández, Fernández y Baptista, 1991)

El método de análisis de resultados que se utilizó en este trabajo de Investigación, fue el de tablas y figuras en Excel (estadística descriptiva), y análisis de cifras porcentuales.

2.6 Aspectos éticos.

La presente investigación, garantizó la confidencialidad de los datos a través de la recolección de los datos de forma anónima.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados.

3.1.1 Descripción de la Primera Variable: Desempeño laboral.

TABLA 03

Dimensión habilidad

DIMENSIÓN HABILIDAD																			
INTERÉZ				RECURSOS								CAPACITACIÓN				DESEMPEÑO			
¿Las tareas que realiza lo percibe como algo sin importancia?				¿El internet en su institución es rápido y constante, y facilita su trabajo?				¿Su institución adquirió equipos de última generación en el año?				¿El trabajo que realiza está a la altura de sus capacidades?				¿Se encuentra Ud. Capacitado en el uso del sistema en red?			
FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE	
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
0	0	23	4	1	19	2	5	6	18	3	0	21	3	3	0	16	11	0	0
0.0%	0.0%	85.2%	14.8%	3.7%	70.4%	7.4%	18.5%	22.2%	66.7%	11.1%	0.0%	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	59.3%	40.7%	0.0%	0.0%

FUENTE: encuesta realizada a los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
DIMENSIÓN HABILIDAD				
INTERÉS	0.0%	0.0%	85.2%	14.8%
RECURSOS	13.0%	68.5%	9.3%	9.3%
CAPACITACIÓN	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%
DESEMPEÑO	59.3%	40.7%	0.0%	0.0%

FIGURA 01
Dimensión habilidad

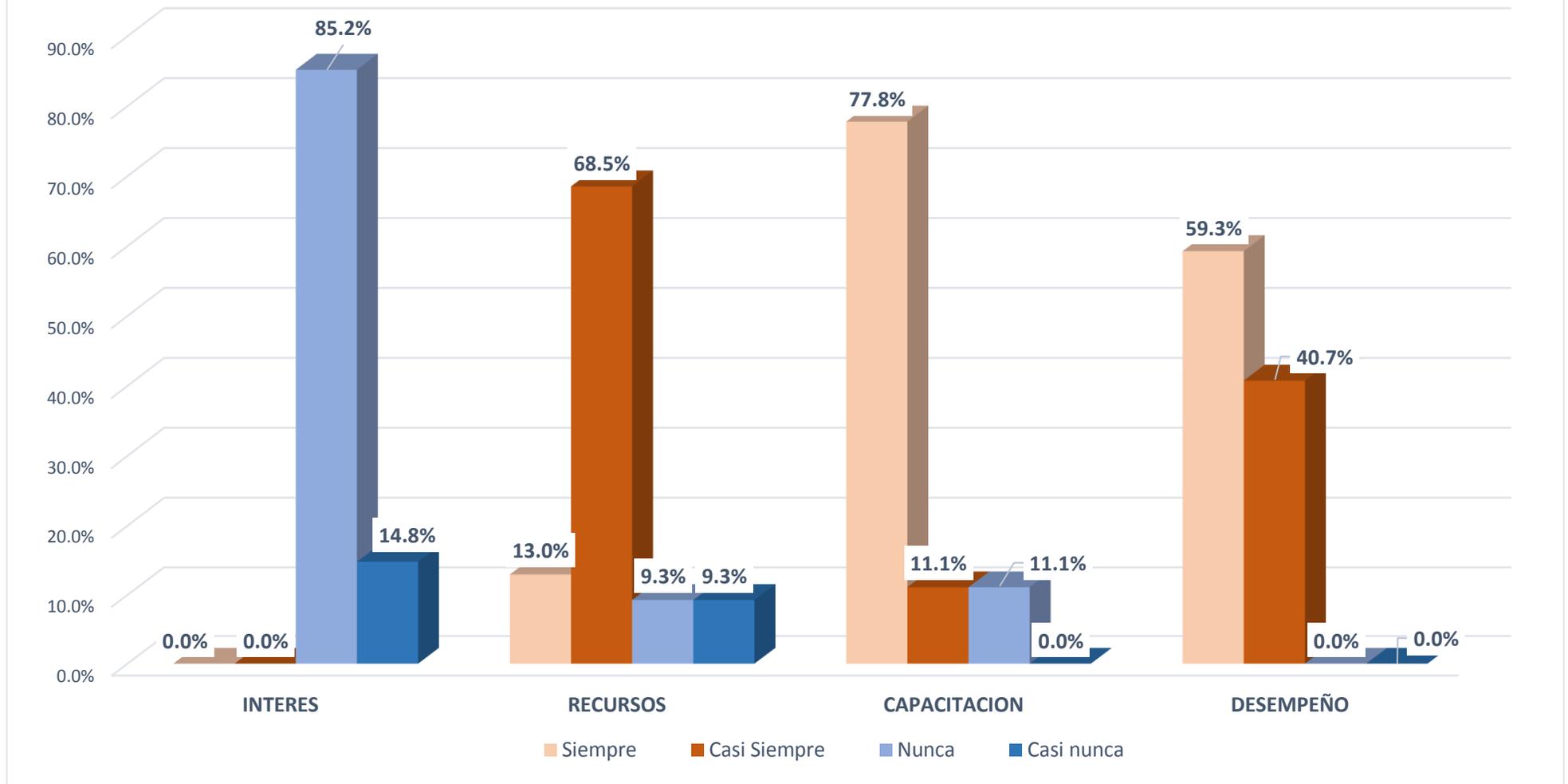


Tabla 03: Figura 01

En la dimensión Habilidad de la UGEL de Ferreñafe, se ha desarrollado los indicadores Interés, Recursos, Capacitación y Desempeño, se encontró:

Indicador Interés: Las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia

En el indicador Interés, se mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, están involucrados en la importancia de sus tareas el 100% de las repuestas fueron desfavorables donde “nunca” en el 77.8% y el casi nunca en el 15.5%.

Indicador Recursos: El internet es rápido y constante, y facilita su trabajo y se adquirió equipos de última generación en el año.

En el indicador Recursos, se mide la importancia del uso del internet y contar con equipos de última generación, el 81.5% respondieron favorablemente donde siempre es el 13% y el casi siempre es el 68.5%.

En el indicador Recursos, se mide la importancia del uso del internet y contar con equipos de última generación, el 18.6% respondieron desfavorablemente donde él nunca es el 9.3% y el casi nunca es el 9.3%.

Indicador Capacitación: El trabajo que realiza está a la altura de sus capacidades.

En el indicador Capacitación, mide las capacidades de los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe, el 88.9% respondieron favorablemente donde él siempre es el 77.8% y el casi siempre es el 11.1%.

En el indicador Capacitación, mide las capacidades de los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe, el 11.1% respondieron desfavorablemente como nunca

Indicador Desempeño: Se encuentra Ud. Capacitado en el uso del sistema en red.

En el indicador Desempeño, mide las capacidades de los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe en el uso de sistemas de red, el 88.9% respondieron favorablemente donde él siempre es el 59.3% y el casi siempre es el 40.7%.

En la dimensión Habilidad de la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 67.6% en donde sus indicadores: Recursos es positivo en un 81.5%, el indicador capacitación es el 88.9% y el

Indicador desempeño es el 88.9; la dimensión Habilidad es negativo en 32.4% en sus indicadores: Interés el 100%, el indicador Recursos es el 18.6% y el indicador Capacitación es el 11.1%, podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión habilidad es muy positiva

Tabla 04

Dimensión motivación

DIMENSIÓN MOTIVACIÓN							
SALARIO				INCENTIVOS			
¿La sensación es que me están explotando?				¿Ha recibido estímulos sobre su desempeño laboral en la UGEL Ferreñafe?			
FAVORABLE		DESAVORABLE		FAVORABLE		DESAVORABLE	
Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
1	0	21	5	4	10	11	2
3.7%	0.0%	77.8%	18.5%	14.8%	37.0%	40.7%	7.4%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe.

OPINIONES	FAVORABLES		DESAVORABLES	
DIMENSIÓN HABILIDAD	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
SALARIO	3.7%	0.0%	77.8%	18.5%
INCENTIVOS	14.8%	37.0%	40.7%	7.4%

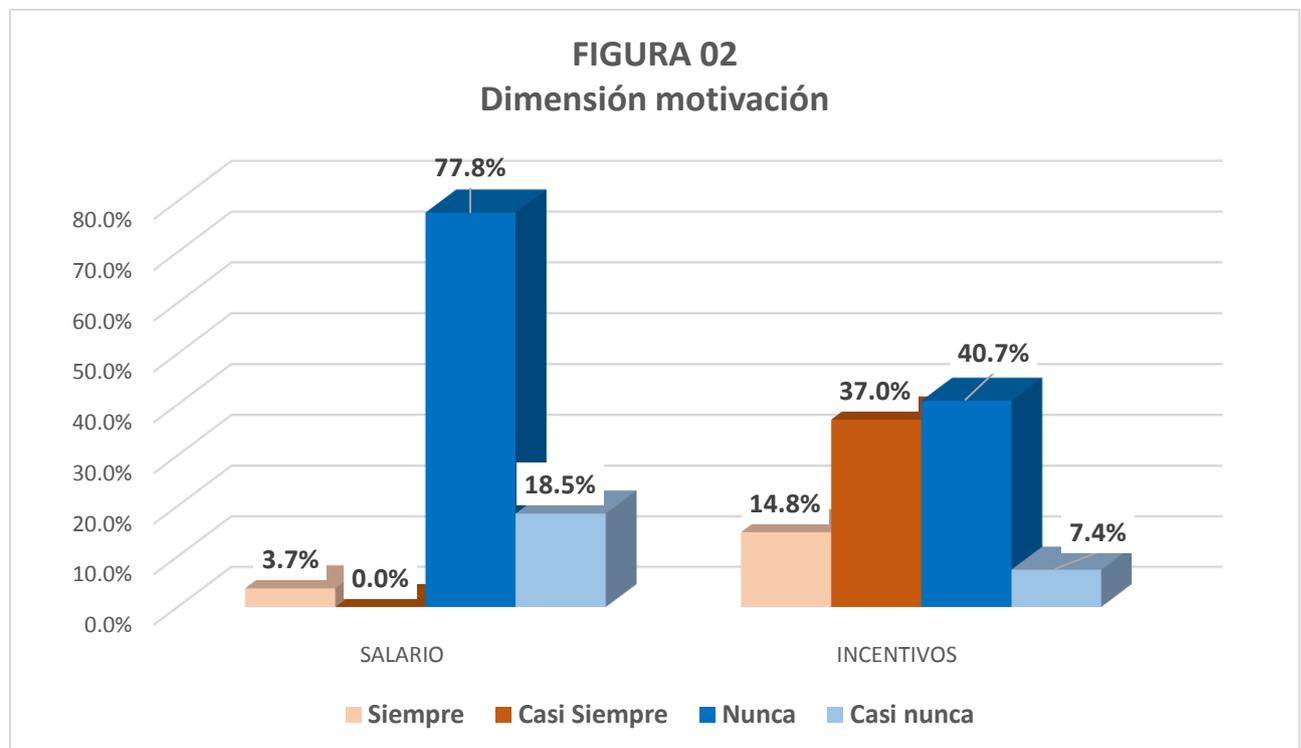


Tabla 04: Figura 02

En la dimensión Motivación de la UGEL de Ferreñafe, se ha desarrollado los indicadores Salario e Incentivos, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Indicador Salario: La sensación que tiene de su trabajo es que le están explotando

En el indicador Salario, se mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, están satisfechos con sus salarios el 3.7% de las repuestas fueron favorables como siempre.

En el indicador Salario, se mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, están satisfechos con sus salarios el 96.3% de las repuestas fueron desfavorables como nunca el 77.8% y casi nunca el 18.5%

Indicador Incentivos: Ha recibido estímulos verbales o escritos sobre su desempeño laboral en la UGEL Ferreñafe

En el indicador Incentivos, mide si los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe han recibido estímulos sobre su desempeño laboral, el 51.8% respondieron favorablemente donde él siempre es el 14.8% y el casi siempre es el 37%.

En el indicador Incentivos, mide si los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe han recibido estímulos sobre su desempeño laboral, el 48.1% respondieron desfavorablemente donde él nunca es el 40.7% y el casi nunca es el 7.4%.

En la dimensión Motivación la UGEL de ferreñafe es negativo en un 72.2% en donde sus indicadores: Salario es el 96.3%, y Incentivos es el 48.1%; la dimensión Motivación es positivo en 27.8% en sus indicadores: Salario el 3.7% y Incentivos en el 51.8%. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Motivación es negativa en el 72.2%, por lo que deberá plantearse políticas de motivación con sus trabajadores a fin de efectivizar sus labores que desarrollan.

Tabla 05

Dimensión compromiso

DIMENSIÓN COMPROMISO							
Trabajo en equipo				APOYO			
¿Compartir el trabajo con otros compañeros le resulta aburrido?				¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las funciones diarias?			
FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE	
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
0	1	20	6	1	18	4	4
0.0%	3.7%	74.1%	22.2%	3.7%	66.7%	14.8%	14.8%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
DIMENSIÓN COMPROMISO	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
TRABAJO EN EQUIPO	0.0%	3.7%	74.1%	22.2%
APOYO	3.7%	66.7%	14.8%	14.8%

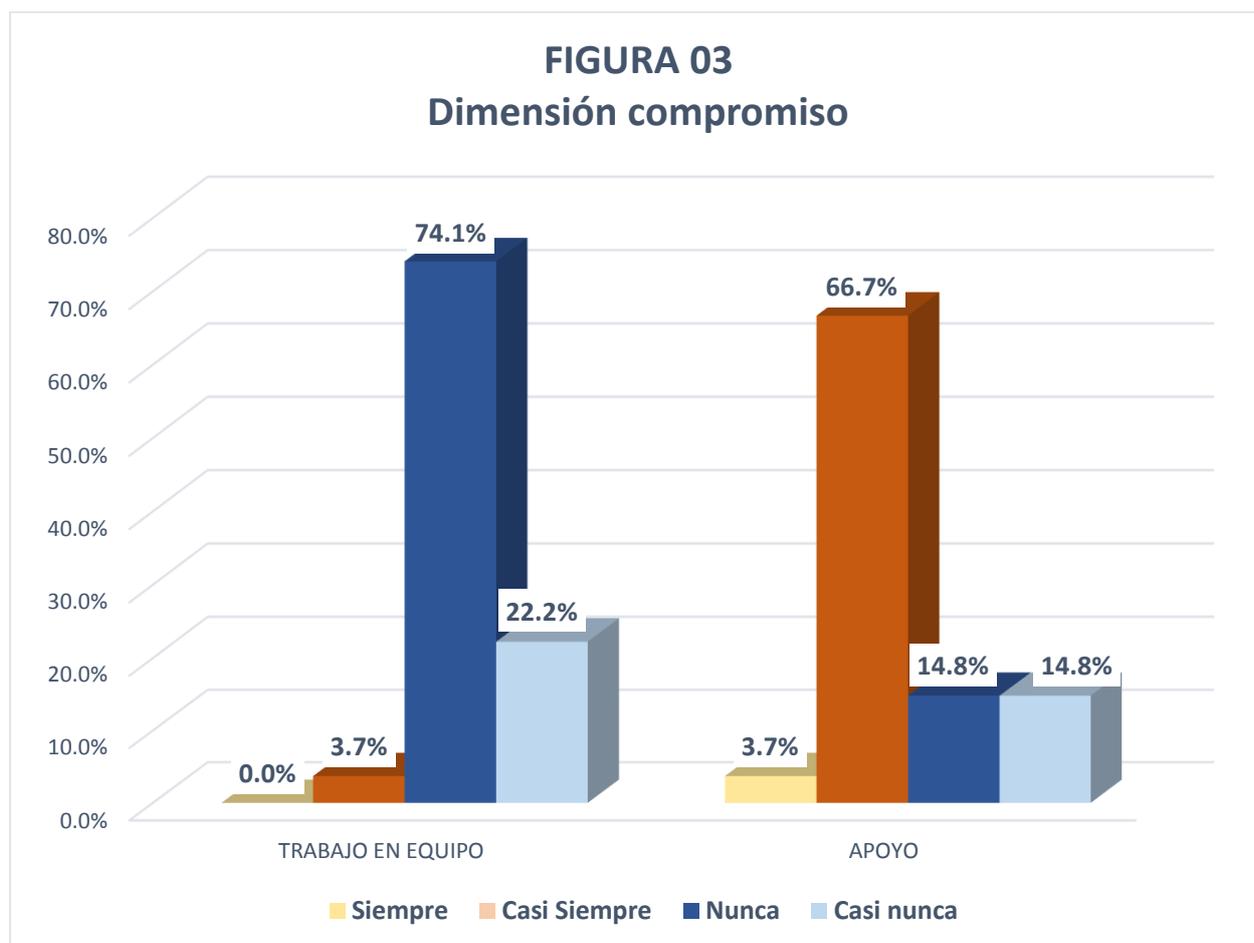


Tabla 05: Figura 03

En la dimensión Compromiso de la UGEL de Ferreñafe, se ha desarrollado los indicadores Trabajo en Equipo y Apoyo, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Indicador Trabajo en Equipo: Compartir el trabajo con otros compañeros le resulta aburrido

En el indicador Trabajo en Equipo, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, saben trabajar en equipo el 3.7% de las repuestas fueron favorables como casi siempre.

En el indicador Trabajo en Equipo, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, saben trabajar en equipo el 96.3% de las repuestas fueron desfavorables como nunca el 74.1% y casi nunca el 22.2%

Indicador Apoyo: Existen las comodidades para un buen desempeño de las funciones diarias.

En el indicador Apoyo, mide si los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe tienen las comodidades para un buen desempeño Laboral, el 70.4% respondieron favorablemente donde él siempre es el 3.7% y el casi siempre es el 66.7%.

En el indicador Apoyo, mide si los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe tienen las comodidades para un buen desempeño Laboral, el 29.6% respondieron desfavorablemente donde él nunca es el 14.8% y el casi nunca es el 14.8%.

Conclusiones:

En la dimensión Compromiso la UGEL de Ferreñafe es negativo en un 63% en donde sus indicadores: Trabajo en equipo es el 96.3%, Apoyo es el 29.6%; la dimensión Motivación es positivo en un 37% en sus indicadores: Trabajo en equipo el 3.7% y Apoyo en el 70.4%. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Compromiso es negativa en el 63%, por lo que deberá desarrollar actividades que fortalezca el compromiso del trabajo en equipo de sus trabajadores a fin de que maximicen sus labores.

Tabla 06

Dimensión productividad

DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD			
EFICIENCIA			
Qué tan satisfecho está Ud. ¿Con el grado de responsabilidad inherente a su puesto de trabajo en la UGEL Ferreñafe?			
FAVORABLE		DESFAVORABLE	
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
13	11	3	0
48.1%	40.7%	11.1%	0.0%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD				
EFICIENCIA	48.1%	40.7%	11.1%	0.0%

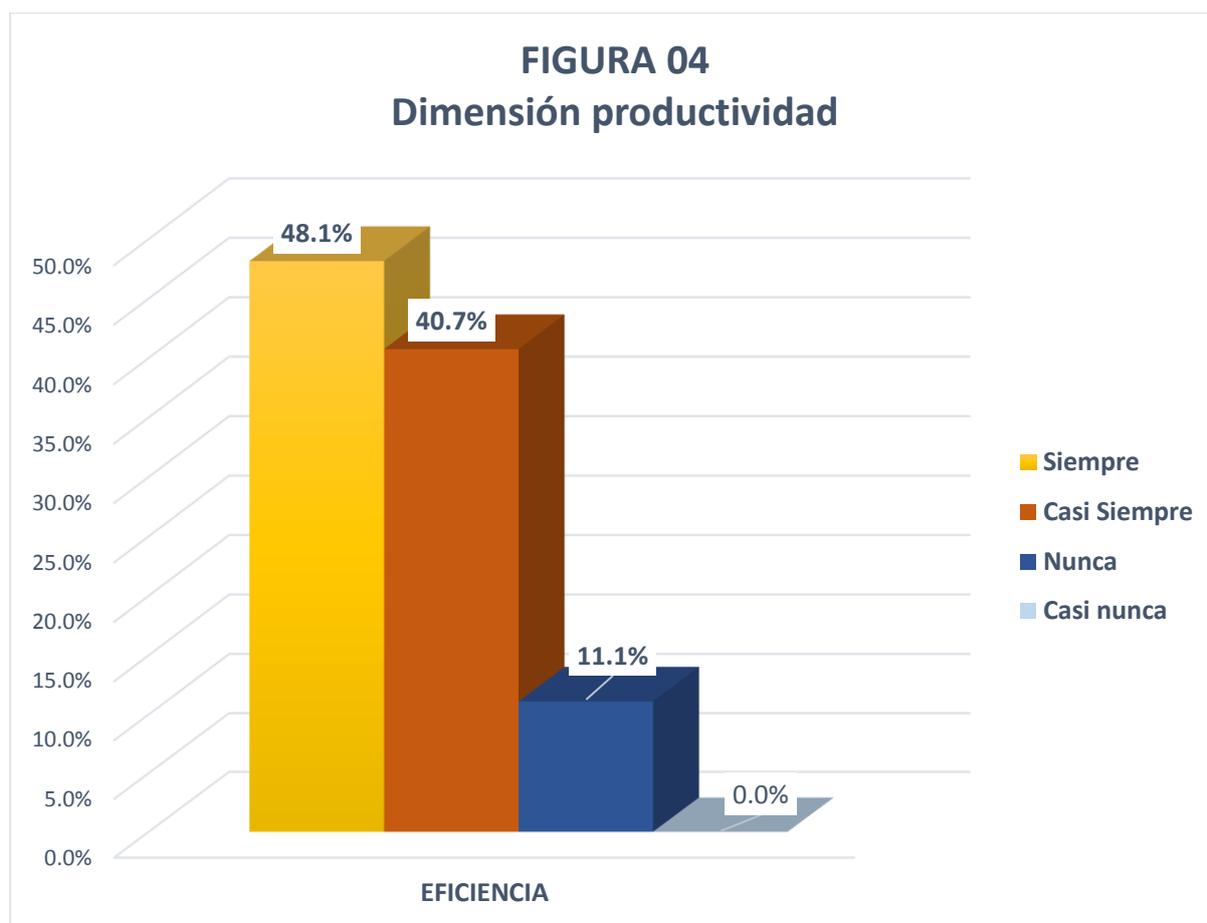


Tabla 06: Figura 04

En la dimensión Productividad de la UGEL de Ferreñafe, se ha desarrollado el indicador Eficiencia, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Indicador Eficiencia: Qué tan satisfecho esta Ud. con el grado de responsabilidad inherente a su puesto de trabajo en la UGEL Ferreñafe.

En el indicador Eficiencia, se mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, están satisfechos con sus responsabilidades inherentes a sus puestos de trabajo el 88.8% de las repuestas fueron favorables donde él siempre es el 48.1% y el casi siempre es el 40.7%.

En el indicador Eficiencia, se mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, están satisfechos con sus responsabilidades inherentes a sus puestos de trabajo el 11.1% de las repuestas fueron desfavorables como nunca.

En la dimensión Productividad la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 88.8% en su indicador eficiencia y solo el 11.1% es negativo. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Productividad sus trabajadores se encuentran satisfechos en sus puestos de trabajo.

Tabla 07

Dimensión proceso de la evaluación laboral

DIMENSIÓN PROCESO DE LA EVALUACIÓN LABORAL							
Satisfacción laboral							
Conoce Ud. ¿Que, los ascensos en la UGEL Ferreñafe se realizaron por mérito a su desempeño laboral?				¿La UGEL Ferreñafe ha realizado la evaluación de desempeño de sus trabajadores?			
FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE	
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
14	7	5	1	8	9	5	5
51.9%	25.9%	18.5%	3.7%	29.6%	33.3%	18.5%	18.5%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
DIMENSIÓN PROCESO DE LA EVALUACIÓN LABORAL	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
SATISFACCIÓN LABORAL	40.7%	29.6%	18.5%	11.1%

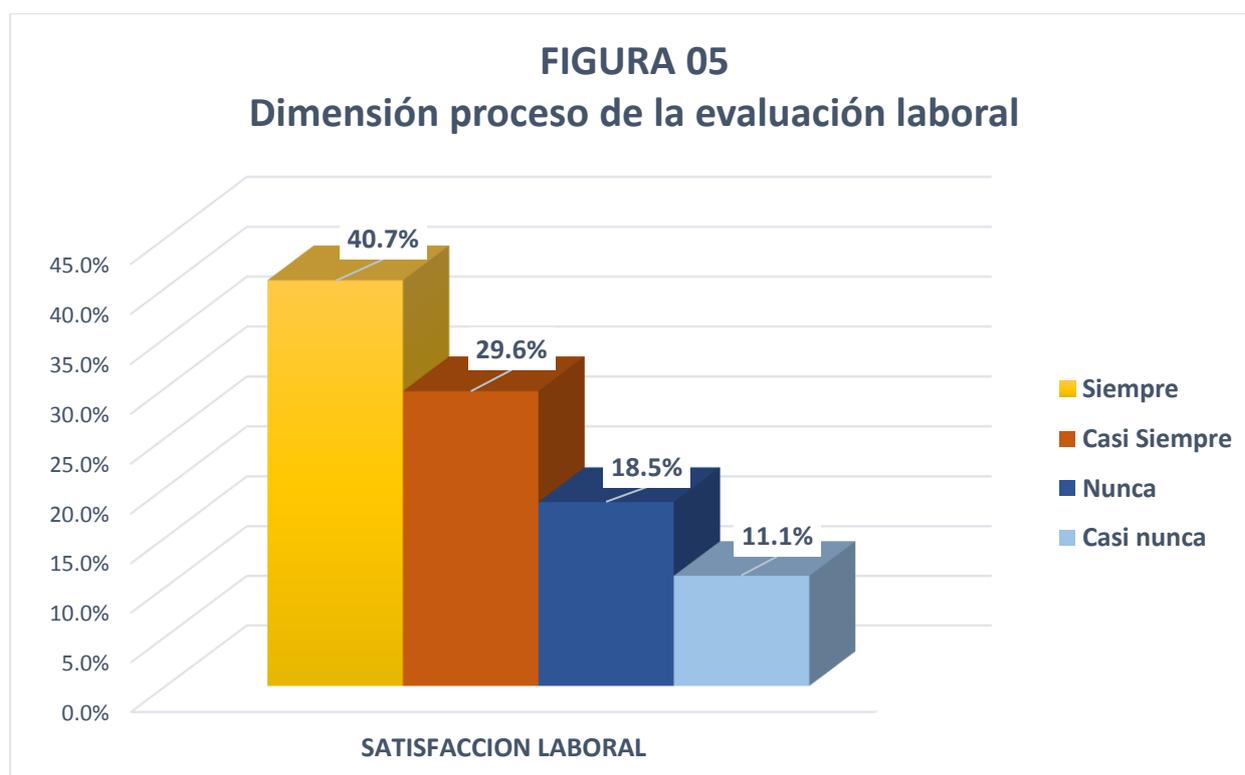


Tabla 07: Figura 05

En la dimensión Proceso de la Evaluación Laboral la UGEL de Ferreñafe, se ha desarrollado el indicador Satisfacción Laboral, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Indicador Satisfacción Laboral: Conoce Ud. Que, los ascensos en la UGEL Ferreñafe se realizaron por mérito a su desempeño laboral y se ha realizado la evaluación de desempeño de sus trabajadores.

En el indicador Satisfacción Laboral, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, están desempeñando su labor por mérito de acuerdo a una evaluación el 70.4% de las repuestas fueron favorables donde él siempre es el 40.7% y el casi siempre es el 29.7%.

En el indicador Satisfacción Laboral, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, están desempeñando su labor por mérito de acuerdo a una evaluación el 26.6% de las repuestas fueron desfavorables donde él nunca es el 18.5% y el casi nunca es el 11.1%.

En la dimensión Proceso de la evaluación Laboral de la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 70.4% en su indicador Satisfacción Laboral y solo el 29.6% es negativo. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Proceso de la evaluación Laboral de la UGEL sus trabajadores sienten satisfacción laboral.

Tabla 08
Dimensión proceso de la organización laboral

DIMENSIÓN PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL																															
Planificación				Coordinación				Dirección				Organización de la información				Condiciones de los ambientes laborales															
¿Conoce usted que es el POI?				¿Tiene Ud. Conocimiento, sobre el Plan Estratégico Institucional – PEI?				¿En el año en la UGEL Ferreñafe se realizan reuniones del personal con el jefe de área?				Cree Ud. ¿Qué la UGEL Ferreñafe ha logrado crecer en los últimos años?				La información que Ud. maneja o trabaja se encuentra sistematizada, organizada y ordenada, ¿siéndole de fácil acceso?				¿La oficina o ambiente donde labora cuenta con mobiliario moderno y ergonómico?				¿La infraestructura de su institución cuenta con un mantenimiento permanente en el año?				¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?			
FAVO RABLE		DESFAVO RABLE		FAVO RABLE		DESFA VO RABLE		FAVO RABLE		DESFA VO RABLE		FAVO RABLE		DESFA VO RABLE		FAVO RABLE		DESFA VO RABLE		FAVO RABLE		DESFA VO RABLE		FAVO RABLE		DESFA VO RABLE					
siem pre	Ca si siem pre	nu nca	Casi nunca	siem pre	Ca si siem pre	nu nca	Ca si nunca	siem pre	Casi siem pre	nu nca	Ca si nunca	siem pre	Casi siem pre	nu nca	Ca si nunca	siem pre	Casi siem pre	nu nca	Ca si nunca	siem pre	Casi siem pre	nunc a	Ca si nunca	siem pre	Ca si siem pre	nu nca	Ca si nunca	siem pre	Casi siem pre	nu nca	Casi nunca
23	2	2	0	21	2	2	2	17	8	2	0	24	3	0	0	13	12	2	0	4	18	5	0	1	18	6	2	3	16	5	3
85.2 %	7.4 %	7.4 %	0.0 %	77.8 %	7.4 %	7.4 %	7.4 %	63.0 %	29.6 %	7.4 %	0.0 %	88.9 %	11.1 %	0.0 %	0.0 %	48.1 %	44.4 %	7.4 %	0.0 %	14.8 %	66.7 %	18.5 %	0.0 %	3.7 %	66.7 %	22.2 %	7.4 %	11.1 %	59.3 %	18.5 %	11.1 %

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
DIMENSIÓN PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
PLANIFICACIÓN	81.5%	7.4%	7.4%	3.7%
COORDINACIÓN	63.0%	29.6%	7.4%	0.0%

FIGURA 06
Dimensión proceso de la organización laboral

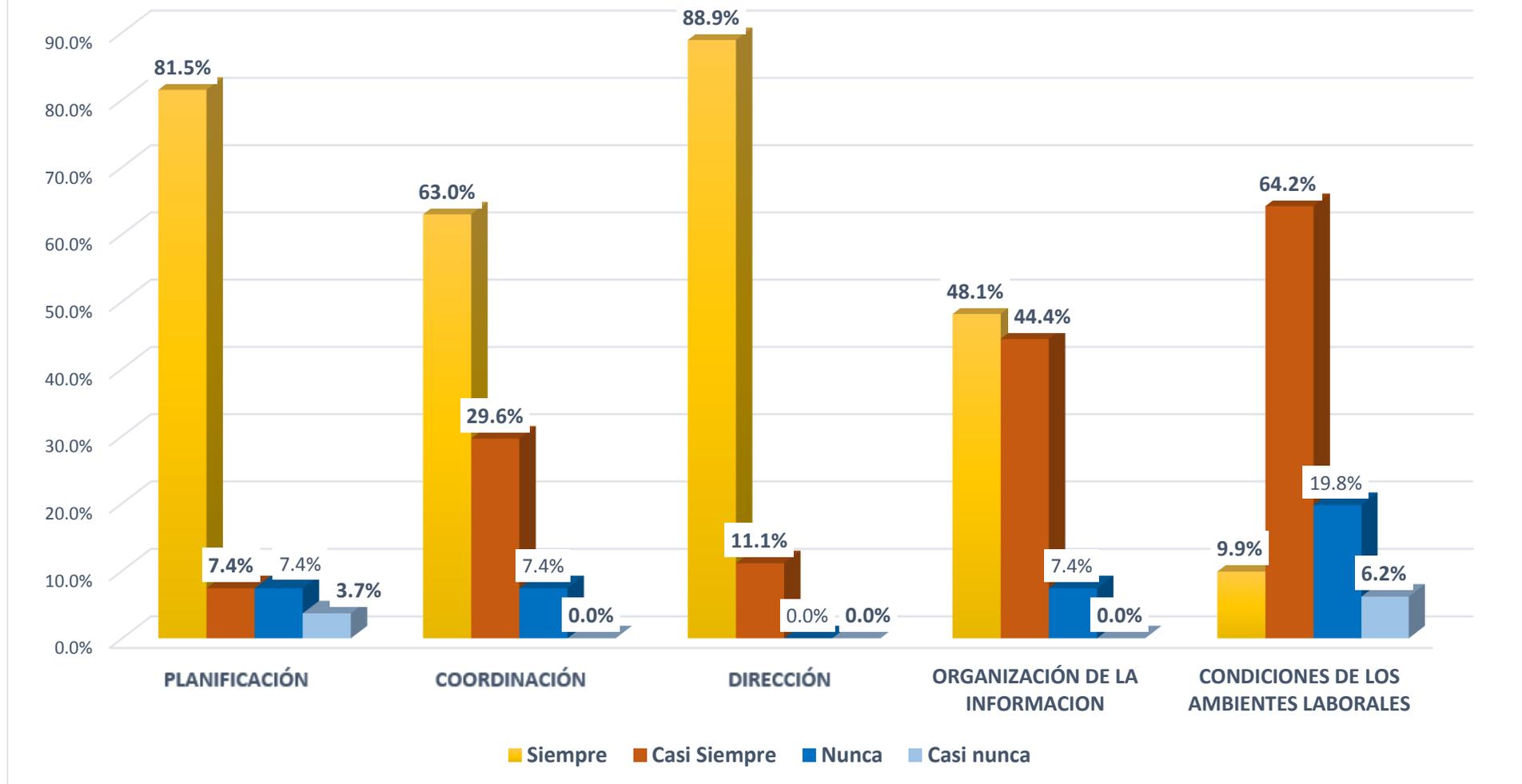


Tabla 08: Figura 06

En la dimensión PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL, se ha desarrollado los indicadores Planificación, Coordinación, Dirección, Organización de la información y Condiciones de los Ambientes Laborales, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Indicador Planificación: Conoce usted que es el POI y Tiene Ud. Conocimiento, sobre el Plan Estratégico Institucional – PEI.

En el indicador Planificación, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, conocen los instrumentos de Gestión como el POI y el PEI el 88.9% de las repuestas fueron favorables donde él siempre es el 81.5% y el casi siempre es el 7.4%.

En el indicador Planificación, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, conocen los instrumentos de Gestión como el POI y el PEI el 11.1% de las repuestas fueron desfavorables donde él nunca es el 7.4% y el casi nunca es el 3.7%.

Indicador Coordinación: En el año en la UGEL Ferreñafe se realizan reuniones del personal con el jefe de Área.

En el indicador Coordinación, se mide la importancia de las reuniones del personal con el jefe de área el 92.6% respondieron favorablemente donde él siempre es el 63% y el casi siempre es el 29.6%.

En el indicador Coordinación, se mide la importancia de las reuniones del personal con el jefe de área el 7.4% respondieron desfavorablemente como nunca.

Indicador Dirección: Cree Ud. Que la UGEL Ferreñafe ha logrado crecer en los últimos años

En el indicador Dirección, mide las acciones de la dirección en función del crecimiento institucional, el 100% respondieron favorablemente donde él siempre es el 88.9% y el casi siempre es el 11.1%.

Indicador Organización de la Información: La información que Ud. maneja o trabaja se encuentra sistematizada, organizada y ordenada, siéndole de fácil acceso

En el indicador Organización de la Información, mide si la información se encuentra sistematizada, organizada y ordenada de fácil y de acceso, el 92.6% respondieron favorablemente donde él siempre es el 48.1% y el casi siempre es el 44.5%.

En el indicador Organización de la Información, mide si la información se encuentra sistematizada, organizada y ordenada de fácil y de acceso, el 7.4% respondieron desfavorablemente como nunca.

Indicador Condiciones de los Ambientes Laborales: La oficina o ambiente donde labora cuenta con mobiliario moderno y ergonómico, La infraestructura de su institución cuenta con un mantenimiento permanente en el año y La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.

En el indicador Condiciones de los Ambientes laborales, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, sus ambientes donde laboran son ergonómicos, agradables y con buena distribución física el 74% de las repuestas fueron favorables donde él siempre es el 9.9% y el casi siempre es el 64.1%.

En el indicador Condiciones de los Ambientes laborales, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, sus ambientes donde laboran son ergonómicos, agradables y con buena distribución física, el 25% de las repuestas fueron desfavorables donde él nunca es el 19.8% y el casi nunca es el 6.2%.

En la dimensión Proceso de la Organización Laboral de la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 89.6% en donde sus indicadores: Planificaciones es el 88.9%, Coordinación es el 92.6%, Dirección es el 100%, Organización de la información es el 92.6% y Condiciones de los Ambientes laborales es el 74%.

En la dimensión Proceso de la Organización Laboral de la UGEL de Ferreñafe es negativo en un 10.45 en donde sus indicadores: Planificaciones es el 11.1%, Coordinación es el 7.4%, Organización de la información es el 7.4% y Condiciones de los Ambientes laborales es el 25%.

Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Proceso de la Organización Laboral es muy positiva

3.1.2 Descripción de la Segunda Variable: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Tabla 09

Elementos tangibles

Elementos tangibles							
Infraestructura adecuada				Limpieza			
La UGEL Ferreñafe cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que se necesita para sentirnos como en casa				Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe tienen una apariencia limpia y agradable			
FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE	
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
8	85	3	4	8	31	56	5
8.0%	85.0%	3.0%	4.0%	8.0%	31.0%	56.0%	5.0%

FUENTE: Encuesta realizada a los usuarios de la UGEL de Ferreñafe

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
INFRAESTRUCTURA ADECUADA	8.0%	85.0%	3.0%	4.0%
LIMPIEZA	8.0%	31.0%	56.0%	5.0%

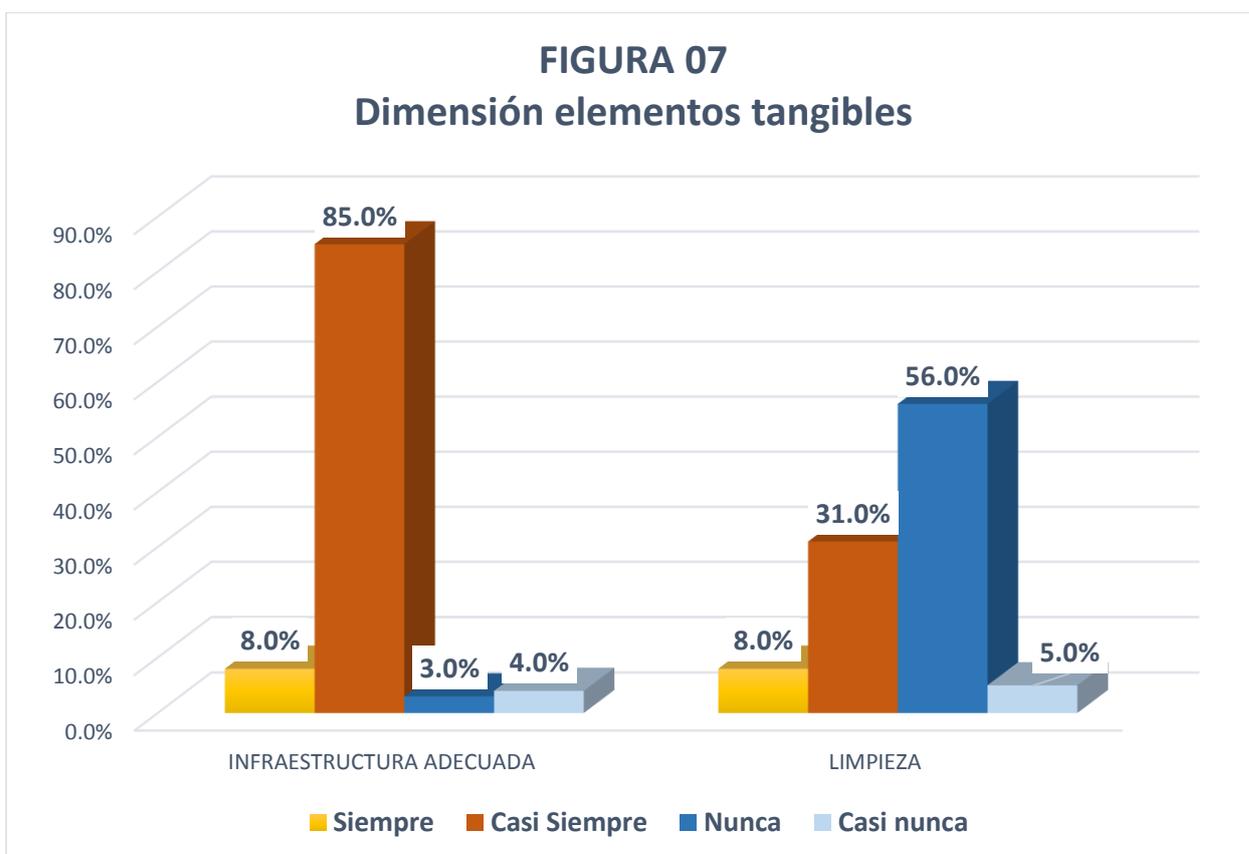


Tabla 09: Figura 07

En la dimensión Elementos Tangibles de la UGEL de Ferreñafe, se ha desarrollado los indicadores Infraestructura adecuada y Limpieza, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Indicador Infraestructura Adecuada: La UGEL Ferreñafe cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que se necesita para sentirnos como en casa

En el indicador Infraestructura adecuada, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, cuentan con instalaciones y servicios adecuados el 93% de las repuestas fueron favorables donde él siempre es el 8% y el casi siempre es el 85%.

En el indicador Infraestructura adecuada, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, cuentan con instalaciones y servicios adecuados el 7% de las repuestas fueron desfavorables como nunca el 3% y casi nunca el 4%.

Indicador Limpieza: Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe tienen una apariencia limpia y agradable

En el indicador Limpieza, mide si los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe vienen correctamente vestidos con una apariencia limpia y agradable, el 48.1% respondieron favorablemente donde él siempre es el 11.1% y el casi siempre es el 37.1%.

En el indicador Limpieza, mide si los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe vienen correctamente vestidos con una apariencia limpia y agradable, el 39% respondieron desfavorablemente donde él nunca es el 8% y el casi nunca es el 31%.

En la dimensión Elementos Tangibles la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 66% en donde sus indicadores: Infraestructura adecuadas es el 93% y Limpieza es el 48.1%.

En la dimensión Elementos Tangibles la UGEL de Ferreñafe es negativo en un 34% en donde sus indicadores: Infraestructura adecuadas es el 7% y Limpieza es el 39%.

Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Elementos Tangibles es positiva en el 66%, la UGEL deberá trabajar el indicador Limpieza.

Tabla 10

Capacidad respuesta

Capacidad de respuesta							
Solución de problemas				Eficacia			
El personal de la UGEL Ferreñafe se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario				Considera usted que los servidores de la UGEL Ferreñafe atendieron eficazmente sus requerimientos			
FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE	
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
8	54	34	4	0	55	37	8
8.0%	54.0%	34.0%	4.0%	0.0%	55.0%	37.0%	8.0%

FUENTE: Encuesta realizada a los usuarios de la UGEL de Ferreñafe

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	8.0%	54.0%	34.0%	4.0%
EFICACIA	0.0%	55.0%	37.0%	8.0%

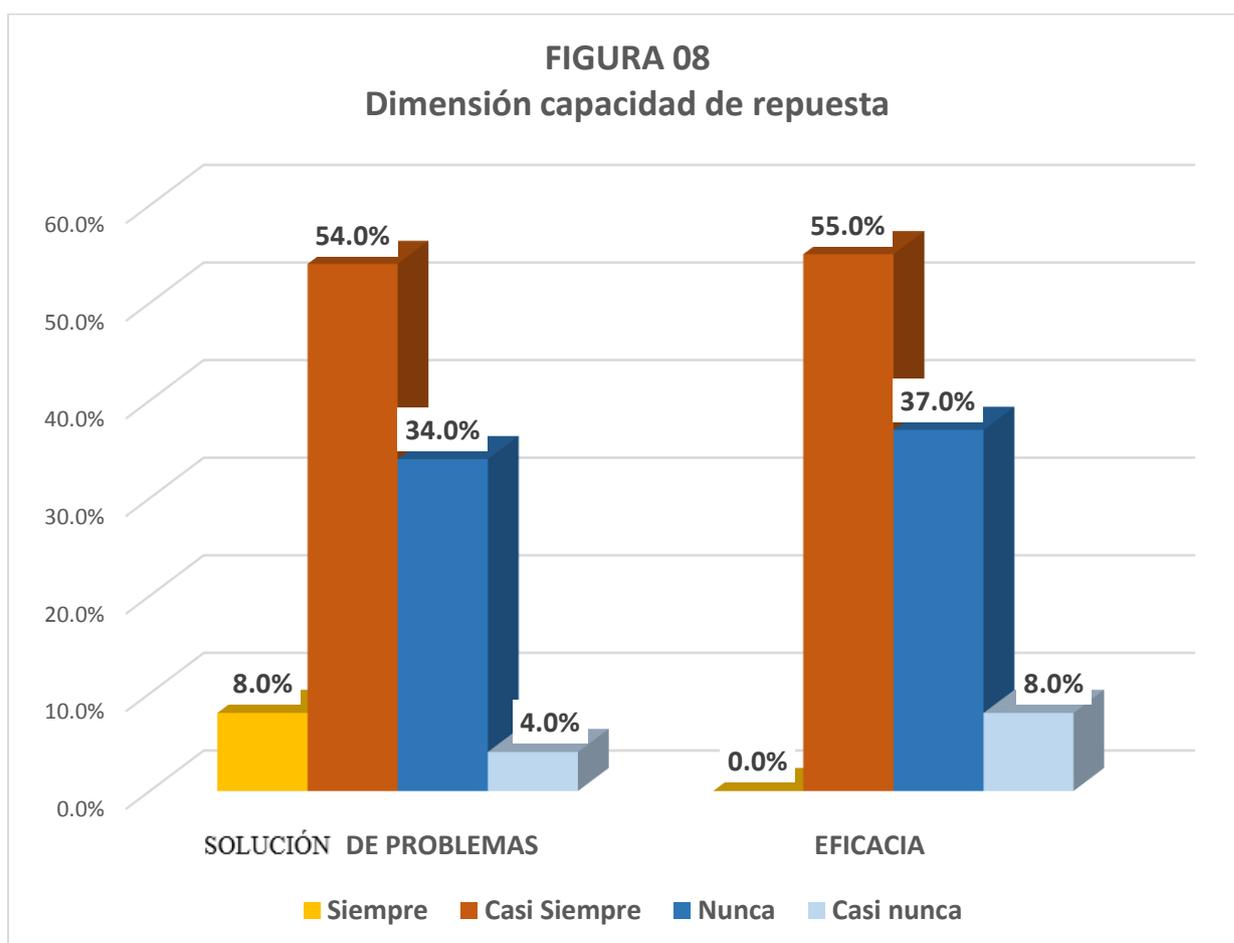


Tabla 10: Figura 08

En la dimensión Capacidad de Repuesta de la UGEL de Ferreñafe, se ha desarrollado los indicadores Solución de Problemas y Eficacia, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Indicador Solución de Problemas: El personal de la UGEL Ferreñafe se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario

En el indicador Solución de Problemas se mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, están capacitados para brindar una buena atención a los usuarios el 62% de las repuestas fueron favorables donde él siempre es el 8% y el casi siempre es el 54%.

En el indicador Solución de Problemas se mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, están capacitados para brindar una buena atención a los usuarios el 38% de las repuestas fueron desfavorables donde el 34% de las repuestas fueron desfavorables como nunca y 4% como casi nunca

Indicador Eficacia: Considera usted que los servidores de la UGEL Ferreñafe atendieron eficazmente sus requerimientos

En el indicador Eficacia, mide si los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe atienden eficazmente los requerimientos de los usuarios, el 55% respondieron favorablemente como casi siempre

En el indicador Eficacia, mide si los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe atienden eficazmente los requerimientos de los usuarios, el 45% respondieron desfavorablemente donde él nunca es el 37% y el casi nunca es el 8%.

En la dimensión Capacidad de Repuesta la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 58.5% en donde sus indicadores: Solución de Problemas es el 62% y Eficacia es el 55%.

En la dimensión Capacidad de Repuesta la UGEL de Ferreñafe es negativo en un 41.5% en donde sus indicadores: Solución de Problemas es el 34% y Eficacia es el 45%.

Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Capacidad de Repuesta es positiva en el 58.5%, la UGEL deberá trabajar ambos indicadores que más adelante puede ser una debilidad.

Tabla 11
Eficiencia

EFICIENCIA																			
Comunicación				Credibilidad				Confianza				Cortesía				Amabilidad			
Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe paran demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios				Cree usted que los servidores de la UGEL Ferreñafe tienen un buen nivel de desempeño laboral				El comportamiento de los trabajadores de la UGEL Ferreñafe transmite confianza				Cree usted que los servidores de la UGEL Ferreñafe se encuentran capacitados para el manejo de las relaciones interpersonales				Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe siempre están dispuestos a ayudarlos oportunamente			
FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE	
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
8	45	46	1	2	42	52	4	0	53	41	6	2	50	44	4	0	61	33	6
8.0%	45.0%	46.0%	1.0%	2.0%	42.0%	52.0%	4.0%	0.0%	53.0%	41.0%	6.0%	2.0%	50.0%	44.0%	4.0%	0.0%	61.0%	33.0%	6.0%

FUENTE: Encuesta realizada a los usuarios de la UGEL de Ferreñafe

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
DIMENSIÓN EFICIENCIA	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
COMUNICACIÓN	8.0%	45.0%	46.0%	1.0%
CREDIBILIDAD	2.0%	42.0%	52.0%	4.0%
CONFIANZA	0.0%	53.0%	41.0%	6.0%
CORTESIA	2.0%	50.0%	44.0%	4.0%
AMABILIDAD	0.0%	61.0%	33.0%	6.0%

FIGURA 09
Dimensión eficiencia

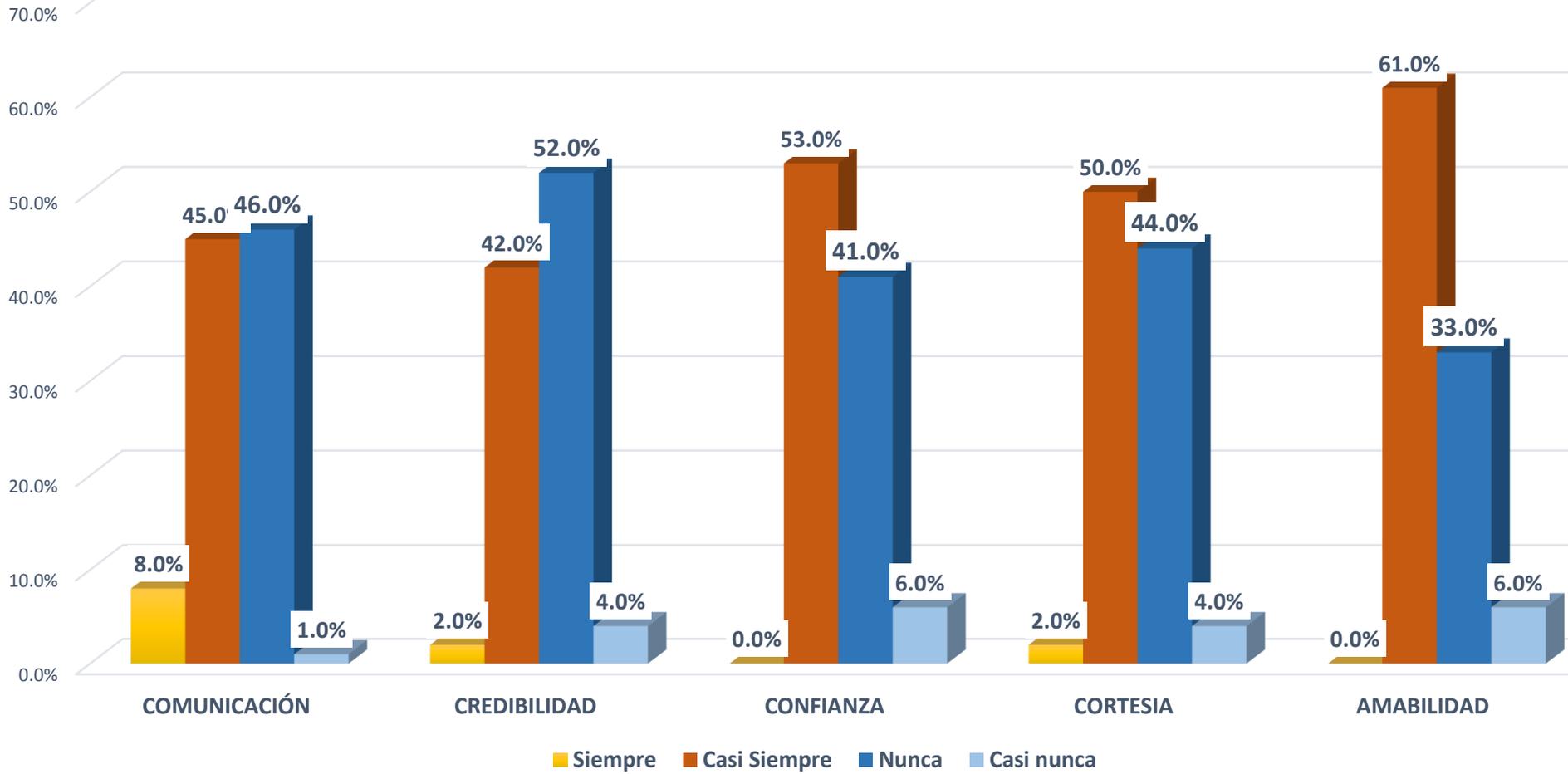


Tabla 11: Figura 09

En la dimensión Eficiencia, se ha desarrollado los indicadores Comunicación, Credibilidad, Confianza, Cortesía y Amabilidad de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Indicador Comunicación: Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe paran demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios

En el indicador Comunicación, se mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, responden oportunamente las preguntas de los usuarios el 53% de las repuestas fueron favorables donde él siempre es el 8% y el casi siempre es el 45%.

En el indicador Comunicación, se mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, responden oportunamente las preguntas de los usuarios el 47% fueron desfavorables donde él nunca es el 46% y el casi nunca es el 1%.

Indicador Credibilidad: Cree usted que los servidores de la UGEL Ferreñafe tienen un buen nivel de desempeño laboral

En el indicador Credibilidad, se mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, tienen un buen nivel de desempeño laboral el 44% respondieron favorablemente como siempre respondieron 2% y casi siempre respondieron el 42%

En el indicador Credibilidad, se mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, tienen un buen nivel de desempeño laboral el 56% de las repuestas fueron desfavorables donde él nunca es el 52% y el casi nunca es el 4%.

Indicador Confianza: El comportamiento de los trabajadores de la UGEL Ferreñafe transmite confianza

En el indicador Confianza, mide el comportamiento de los trabajadores de la UGEL Ferreñafe frente a los usuarios el 53% de las repuestas fueron favorables como casi siempre.

En el indicador Confianza, mide el comportamiento de los trabajadores de la UGEL Ferreñafe frente a los usuarios el 47% de las repuestas fueron desfavorables donde él nunca es el 41% y el casi nunca es el 6%.

Indicador Cortesía: Cree usted que los servidores de la UGEL Ferreñafe se encuentran capacitados para el manejo de relaciones interpersonales

En el indicador Cortesía, se mide si mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, se encuentran capacitados para el manejo de relaciones interpersonales, el 52% respondieron favorablemente donde él siempre es el 2% y el casi siempre es el 50%.

En el indicador Cortesía, se mide si mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, se encuentran capacitados para el manejo de relaciones interpersonales, el 48% respondieron desfavorablemente como nunca el 44% y el 4% como casi nunca

Indicador Amabilidad: Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe siempre están dispuestos a ayudarlos oportunamente

En el indicador Amabilidad, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios el 61% de las repuestas fueron favorables como siempre.

En el indicador Amabilidad, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios el 39% de las repuestas fueron desfavorables donde él nunca es el 33% y el casi nunca es el 6%.

En la dimensión Eficiencia de la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 52.6% en donde sus indicadores: Comunicación es el 53%, Credibilidad es el 44%, Confianza es el 53%, Cortesía es el 52% y Amabilidad es el 61%.

En la dimensión Eficiencia de la UGEL de Ferreñafe es negativo en un 47.4% en donde sus indicadores: Comunicación es el 47%, Credibilidad es el 56%, Confianza es el 47%, Cortesía es el 48% y Amabilidad es el 39%.

Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Eficiencia es aceptable en un 52.6%, debiendo tomar interés en fortalecer capacidades de relaciones interpersonales a sus trabajadores para ser más positivo su eficiencia Laboral, credibilidad, confianza cortesía y amabilidad.

Tabla 12

Empatía

EMPATÍA											
Atención individualizada				Conoce las necesidades				Seguridad			
Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe comunican a los usuarios cuando concluirá el trámite que Ud. realiza				Piensa usted que los servidores están informados de todos los procesos que se realizan en la UGEL Ferreñafe				Los usuarios se sienten seguros al hacer sus trámites en la UGEL Ferreñafe			
FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE		FAVORABLE		DESFAVORABLE	
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
0	49	45	6	0	56	40	4	0	54	40	6
0.0%	49.0%	45.0%	6.0%	0.0%	56.0%	40.0%	4.0%	0.0%	54.0%	40.0%	6.0%

FUENTE: Encuesta realizada a los usuarios de la UGEL de Ferreñafe

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
DIMENSIÓN EMPATÍA	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi nunca
ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA	0.0%	49.0%	45.0%	6.0%
CONOCE LAS NECESIDADES	0.0%	56.0%	40.0%	4.0%
SEGURIDAD	0.0%	54.0%	40.0%	6.0%

FIGURA 10
Dimensión empatía

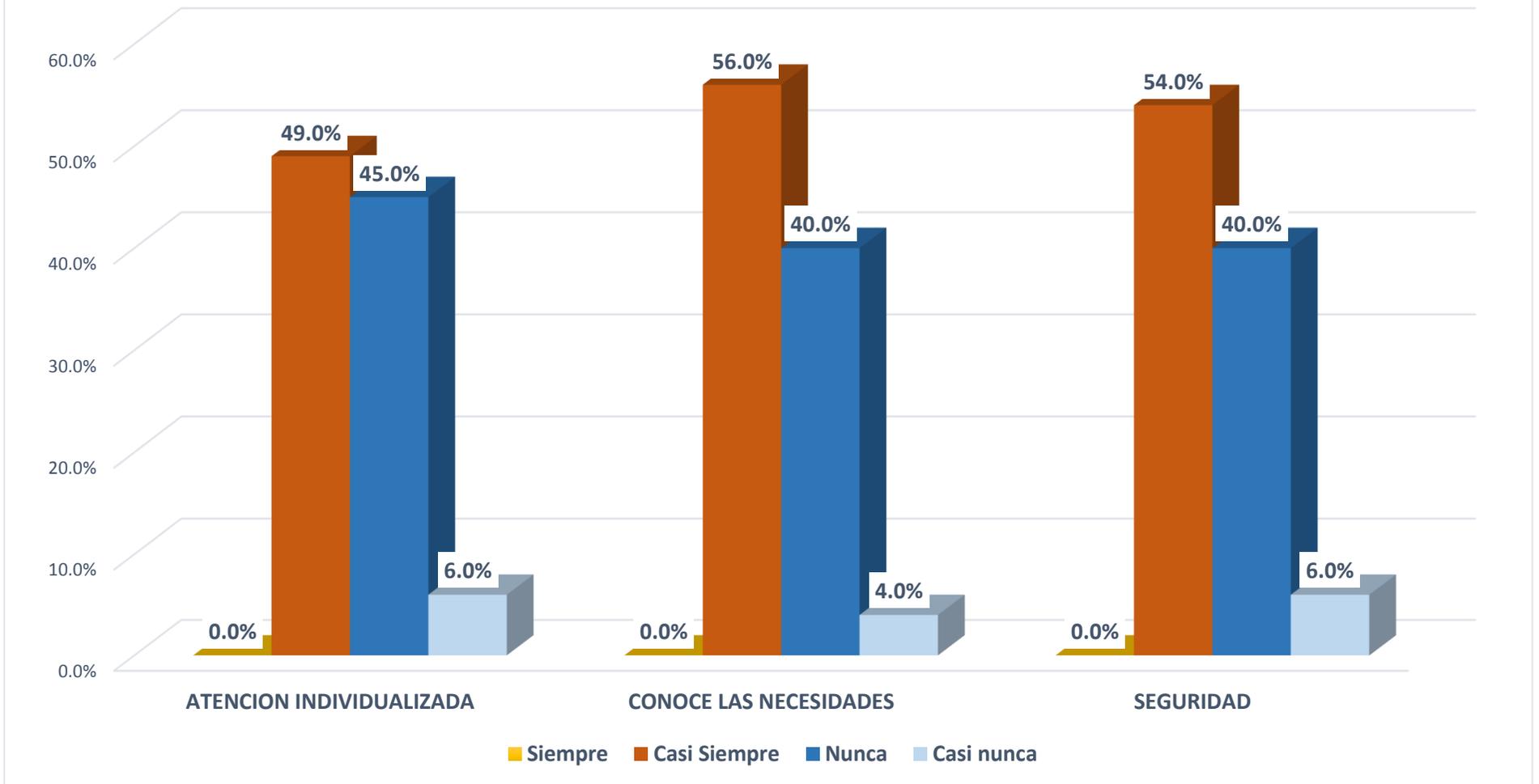


Tabla 12: Figura 10

En la dimensión Empatía, hemos desarrollado los indicadores: Atención Individualizada, Conoce las Necesidades y Seguridad de las encuestas que realizamos se puede afirmar que:

Indicador Atención Individualizada: Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe comunican a los usuarios cuando concluirá el trámite que Ud. Realiza

En el indicador Atención Individualizada, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, comunican a los usuarios cuando concluirán el trámite que realizan el 49% respondieron favorablemente como casi siempre.

En el indicador Atención Individualizada, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, comunican a los usuarios cuando concluirán el trámite que realizan el 51% respondieron desfavorablemente como nunca el 45% y el 6% como casi nunca

Indicador, Conoce las Necesidades, los servidores están informados de todos los procesos que se realizan en la UGEL Ferreñafe

En el indicador Conoce las necesidades, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, si están informados de todos los procesos que se realizan en sus oficinas el 56% respondieron favorablemente como siempre

En el indicador Conoce las necesidades, mide si los trabajadores de la Ugel de Ferreñafe, si están informados de todos los procesos que se realizan en sus oficinas el 44% de las repuestas fueron desfavorables donde él nunca es el 40% y el casi nunca es el 4%.

Indicador Seguridad: Se sienten seguros los usuarios al hacer sus trámites en la UGEL Ferreñafe

En el indicador Seguridad, mide a los trabajadores de la UGEL Ferreñafe si los usuarios se sienten seguro en la realización de sus trámites el 54% fueron repuestas favorables con el casi siempre.

En el indicador Seguridad, mide a los trabajadores de la UGEL Ferreñafe si los usuarios se sienten seguro en la realización de sus trámites el 46% de las repuestas fueron desfavorables donde él nunca es el 40% y el casi nunca es el 6%.

En la dimensión Empatía de la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 53% en donde sus indicadores: Atención Individualizada el 49%, Conoce las Necesidades es el 56% y Seguridad es el 54%.

En la dimensión Empatía de la UGEL de Ferreñafe es negativo en un 47% en donde sus indicadores: Atención Individualizada el 51%, Conoce las Necesidades es el 44% y Seguridad es el 46%.

Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Empatía es aceptable en un 53%, debiendo tomar interés en promover capacitaciones de atención al público y el conocimiento de todos los procesos que se dan en la municipalidad, para potenciar la atención a los usuarios

4. DISCUSIÓN

Primera Variable: Desempeño Laboral

Milkovich y Boudrem (1994, citados por Quintero, Africano y Faría, 2008) hacen referencia a las Dimensiones del desempeño laboral, como las habilidades, capacidades, compromiso, procesos, productividad, evaluación, motivación, necesidades y cualidades que tienen interacción con la esencia de la actividad laboral y de la organización para producir comportamientos que pueden influir en los resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las instituciones.

En la dimensión Habilidad de la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 67.6% en donde sus indicadores: Recursos es positivo en un 81.5%, el indicador capacitación es el 88.9% y el Indicador desempeño es el 88.9; la dimensión Habilidad es negativo en 32.4% en sus indicadores: Interés el 100%, el indicador Recursos es el 18.6% y el indicador Capacitación es el 11.1%, podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión habilidad es muy positiva

En la dimensión Motivación la UGEL de Ferreñafe es negativo en un 72.2% en donde sus indicadores: Salario es el 96.3%, e Incentivos es el 48.1%; la dimensión Motivación es positivo en 27.8% en sus indicadores: Salario el 3.7% e Incentivos en el 51.8%. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Motivación es negativa en el 72.2%, por lo que deberá plantearse políticas de motivación con sus trabajadores a fin de efectivizar sus labores que desarrollan.

En la dimensión Compromiso la UGEL de Ferreñafe es negativo en un 63% en donde sus indicadores: Trabajo en equipo es el 96.3%, Apoyo es el 29.6%; la dimensión Motivación es positivo en un 37% en sus indicadores: Trabajo en equipo el 3.7% y Apoyo en el 70.4%. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Compromiso es negativa en el 63%, por lo que deberá desarrollar actividades que fortalezca el compromiso del trabajo en equipo de sus trabajadores a fin de que maximicen sus labores.

En la dimensión Productividad la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 88.8% en su indicador eficiencia y solo el 11.1% es negativo. Podemos afirmar que en la Ugel de

Ferreñafe su Dimensión Productividad sus trabajadores se encuentran satisfechos en sus puestos de trabajo.

En la dimensión Proceso de la evaluación Laboral de la UGEL de *Ferreñafe* es positivo en un 70.4% en su indicador Satisfacción Laboral y solo el 29.6% es negativo. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Proceso de la evaluación Laboral de la UGEL sus trabajadores sienten satisfacción laboral.

En la dimensión Proceso de la Organización Laboral de la UGEL de *Ferreñafe* es positivo en un 89.6% en donde sus indicadores: Planificaciones es el 88.9%, Coordinación es el 92.6%, Dirección es el 100%, Organización de la información es el 92.6% y Condiciones de los Ambientes laborales es el 74%. En la dimensión Proceso de la Organización Laboral de la UGEL de *ferreñafe* es negativo en un 10.45 en donde sus indicadores: Planificaciones es el 11.1%, Coordinación es el 7.4%, Organización de la información es el 7.4% y Condiciones de los Ambientes laborales es el 25%. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Proceso de la Organización Laboral es muy positiva

Segunda Variable: Satisfacción de los Usuarios

López y García (2007, p.41), afirman que uno de los factores estratégicos en los resultados de un negocio, es la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad del servicio o producto que ofrecen. Afirman que las variables TQS de la gestión de los recursos humanos, satisfacción de los trabajadores, cultura de servicio, enfoque a clientes, compromiso y liderazgo de los directivos y responsabilidad social, pueden ser más importantes que las dimensiones de la calidad del servicio.

En la dimensión Elementos Tangibles la UGEL de *Ferreñafe* es positivo en un 66% en donde sus indicadores: Infraestructura adecuadas es el 93% y Limpieza es el 48.1%. En la dimensión Elementos Tangibles la UGEL de *Ferreñafe* es negativo en un 34% en donde sus indicadores: Infraestructura adecuadas es el 7% y Limpieza es el 39%. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Elementos Tangibles es positiva en el 66%, la UGEL deberá trabajar el indicador Limpieza.

En la dimensión Capacidad de Repuesta la UGEL de *Ferreñafe* es positivo en un 58.5% en donde sus indicadores: Solución de Problemas es el 62% y Eficacia es el 55%. En la

dimensión Capacidad de Repuesta la UGEL de Ferreñafe es negativo en un 41.5% en donde sus indicadores: Solución de Problemas es el 34% y Eficacia es el 45%. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Capacidad de Repuesta es positiva en el 58.5%, la UGEL deberá trabajar ambos indicadores que más adelante puede ser una debilidad.

En la dimensión Eficiencia de la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 52.6% en donde sus indicadores: Comunicación es el 53%, Credibilidad es el 44%, Confianza es el 53%, Cortesía es el 52% y Amabilidad es el 61%. En la dimensión Eficiencia de la UGEL de Ferreñafe es negativo en un 47.4% en donde sus indicadores: Comunicación es el 47%, Credibilidad es el 56%, Confianza es el 47%, Cortesía es el 48% y Amabilidad es el 39%. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Eficiencia es aceptable en un 52.6%, debiendo tomar interés en fortalecer capacidades de relaciones interpersonales a sus trabajadores para ser más positivo su eficiencia Laboral, credibilidad, confianza cortesía y amabilidad.

En la dimensión Empatía de la UGEL de Ferreñafe es positivo en un 53% en donde sus indicadores: Atención Individualizada el 49%, Conoce las Necesidades es el 56% y Seguridad es el 54%. En la dimensión Empatía de la UGEL de Ferreñafe es negativo en un 47% en donde sus indicadores: Atención Individualizada el 51%, Conoce las Necesidades es el 44% y Seguridad es el 46%. Podemos afirmar que en la Ugel de *Ferreñafe* su Dimensión Empatía es aceptable en un 53%, debiendo tomar interés en promover capacitaciones de atención al público y el conocimiento de todos los procesos que se dan en la municipalidad, para potenciar la atención a los usuarios

5. CONCLUSIONES

1. El Desempeño Laboral de los trabajadores de la UGEL de Ferreñafe, es aceptada por el 63.5% y la satisfacción de los Usuarios es aceptado por el 57.5%.
2. El Grado del Desempeño Laboral es negativo en un 36.5% y tiene sus debilidades en sus dimensiones: Motivación de los trabajadores en un 72.2% y Compromiso de los trabajadores en un 63%
3. La Satisfacción de la calidad de atención de los usuarios tiene sus debilidades en sus dimensiones: Elementos Tangibles en un 34%, Capacidad de repuesta en un 41.2%, Eficiencia en un 47.4% y Empatía en un 47%

6. RECOMENDACIONES

La Ugel de Ferreñafe debe desarrollar programas de desarrollo de habilidades y de interés laboral para potenciar las labores de sus trabajadores.

La Ugel de Ferreñafe de establecer Políticas de Motivación con sus trabajadores con el fin de ponderar los rendimientos de sus trabajadores

La UGEL de Ferreñafe de establecer una cultura organizacional que identifiquen el compromiso, el trabajo en equipo el apoyo mutuo de sus trabajadores a fin de que su productividad de maximicen.

La UGEL de Ferreñafe debe de tener énfasis en su infraestructura sea la más adecuada para el desarrollo de actividades de sus trabajadores y sus Usuarios y mantener la limpieza permanente de la institución.

La UGEL de Ferreñafe debe de capacitar a sus trabajadores en el manejo de relaciones interpersonales, comunicación, amabilidad, empatía y atención al Público buscando la eficiencia y eficacia de sus labores.

REFERENCIAS.

- Arandia (2013). tesis titulada: “El Clima Organizacional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal Del Área Administrativa Del Instituto Universitario De Tecnología De Yaracuy”
- Arias Galicia, F. (2001). Administración de recursos humanos para el alto Desempeño. Sexta Edición. México, D.F: Editorial Trillas, S.A.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. **Revista de Psicología** – Año III N° 5 Setiembre 1999. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Bernal Torres , C. A. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia, Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw- Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las organizaciones*. México. McGraw-Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991) *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.
- Dipp, A., Tena, J., y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Diálogos educativos*, 19, 118-119.
- Escalante Tavera, K. (28 de noviembre de 2017). Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017. Recuperado el 24 de mayo de 2018, de <http://hdl.handle.net/11537/12378>
- Gallegos, F. (2016). tesis “Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los Servidores De Ministerio Público Gerencia Administrativa De Arequipa, 2016” para optar el grado de magister en ciencias contables y financieras con mención en auditoria y gestión tributaria, Arequipa 2016- Perú.
- Garcia, J. F. (2008). [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-de-desempeo-laboral-tesis). Obtenido de [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-de-desempeo-laboral-tesis): <http://www.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-de-desempeo-laboral-tesis>
- García; A. (2013) Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del

- Instituto Superior Pedagógico. 68 Tesis de grado. Universidad Politécnica Estatal del Carchi Tulcán – Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/145>
- Gibson, J. (1996). Las Organizaciones. Colombia. Editorial McGraw Hill. Octava edición.
- Koontz Harold y Weihrich Heinz (1990). libro: «Administración Un Perspectiva Global», 12a. Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Págs. 6 y 14.
- Milkovich, G y Boudrem, T. (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.
- Morcillo Ortega, P. y Bueno Campos, E. (1993). Aspectos estratégicos de la competitividad empresarial un modelo de análisis. En Innovación y competitividad un reto para la empresa de 1993 (vol. 1, pp. 823-848). Vitoria Gasteiz: Comunicaciones: VII Congreso AECA.
- Oszlak, O. (2009). La Profesionalización del Servicio Civil en América Latina: impactos sobre el proceso de democratización, Trabajo elaborado en el marco del Proyecto OEA-PNUD, La Democracia de ciudadanía: una agenda para la construcción de ciudadanía en América Latina. Noviembre 2009: p. 96; ISBN 978-0-8270-5387-8. Recuperado de <http://www.oscaroszlak.org.ar/images/articulos-espanol/La%20prof%20del%20serv%20civ%20en%20AL%20impact%20sobre%20el%20proc%20de%20democ.pdf>
- Palaci, F. (2005). Psicología de la Organización. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Petracci, M. (1998). LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN. Recuperado el 13 de junio de 2018
- Pijañ Rojas, J., & Garcia Obando, A. P. (07 de agosto de 2014). Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel. Recuperado el 13 de junio de 2018, de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/145>
- Pizarro Silva, C. M. (24/04/2018 de junio de 2017). <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/69>. Obtenido de repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/697
- Quintero, N., africano, N., y Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Negotium, Ciencias Gerenciales.
- Reátegui, I. (2017). “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los

trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016”.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. 7ma. Edición. México: Prentice Hall.

Seminario, A (2014) Desempeño laboral y Calidad de servicio en la oficina registral Lima del Reniec 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

SERVIR (2012), El Servicio Civil peruano antecedentes, marco normativo actual y desafíos para la reforma – Perú

Sureschandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2002). EL ESFUERZO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU COMUNICACION EN INTERNET: EL CASO DE LAS EMPRESAS DEL FORO DE MARCAS RENONBRADAS ESPAÑOLAS. El esfuerzo en responsabilidad social y su comunicación, 16(4), 363-379. Recuperado el 02 de junio de 2018, de http://www.academia.edu/24321922/el_esfuerzo_en_responsabilidad_social_y_su

UGEL Ferreñafe (2018) página institucional recuperado en <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/informacion-institucional?m1=14508&pass=MTg=>

Vargas, A. (2011). El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Vásquez, S. (2017). Propuesta de un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la unidad de gestión educativa local Ferreñafe. Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2508/vasquez_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vélez, Sh. y Mestanza, W. (2016). Programa de desarrollo del talento humano, para mejorar el desempeño laboral, de los docentes de la institución educativa “Manuel Antonio Mesones Muro” - Ferreñafe - Lambayeque. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque Perú. Recuperado de

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1614/BC-TES-TMP-487.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ynzuzna, C., Izar, J. y Avila, R. (2012). Gestión de Conocimiento, Tecnologías de la Información y Desempeño Laboral. Administración del conocimiento xviii congreso internacional de investigación en ciencias administrativas.

ANEXOS

ANEXO 01

Resultados de la Encuesta

1. Primera variable: Desempeño Laboral:

CIUDADANO.....

Estimado Señor (a): la presente tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Ferreñafe; con este motivo le proponemos algunas preguntas para que nos dé su respuesta con certeza,

Le agradecemos infinitamente por su importante apoyo.

Marcar con aspa (x) la alternativa que Ud. Piensa que es la correcta

Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)

ITEM	CONCEPTO A EVALUAR	ESCALA VALORATIVA			
		1	2	3	4
1	Las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia?.				
2	¿El internet en su institución es rápido y constante, y facilita su trabajo?				
3	Su institución adquirió equipos de última generación en el año?.				
4	El trabajo que realiza está a la altura de sus capacidades?.				
5	Se encuentra Ud. Capacitado en el uso del sistema en red?.				
6	La sensación que tiene de su trabajo es que le están explotando?.				
7	Ha recibido estímulos verbales o escritos sobre su desempeño laboral en la UGEL Ferreñafe?				
8	Compartir el trabajo con otros compañeros le resulta aburrido?				
9	Existen las comodidades para un buen desempeño de las funciones diarias?.				
10	Qué tan satisfecho esta Ud. ¿Con el grado de responsabilidad inherente a su puesto de trabajo en la UGEL Ferreñafe?				
11	Conoce Ud. Que, los ascensos en la UGEL Ferreñafe se realizaron por mérito a su desempeño laboral?				
12	¿La UGEL Ferreñafe ha realizado la evaluación de desempeño de sus trabajadores?				
13	Conoce usted que es el POI?.				

14	Tiene Ud. Conocimiento, sobre el Plan Estratégico Institucional – PEI?				
15	En el año en la UGEL Ferreñafe se realizan reuniones del personal con el jefe de Área?				
16	Cree Ud. ¿Que la UGEL Ferreñafe ha logrado crecer en los últimos años?				
17	La información que Ud. maneja o trabaja se encuentra sistematizada, organizada y ordenada, siéndole de fácil acceso?				
18	La oficina o ambiente donde labora cuenta con mobiliario moderno y ergonómico?				
19	La infraestructura de su institución cuenta con un mantenimiento permanente en el año?				
20	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?				

ANEXO 02

Resultados de la Encuesta

2. Segunda Variable: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS:

CIUDADANO.....

Estimado Señor (a): la presente tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto a la Atención Ciudadana de la UGEL Ferreñafe; con este motivo le proponemos algunas preguntas para que nos dé su respuesta con certeza,

Le agradecemos infinitamente por su importante apoyo.

Marcar con aspa (x) la alternativa que Ud. Piensa que es la correcta

Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)

ITEM	CONCEPTO A EVALUAR	ESCALA VALORATIVA			
		1	2	3	4
1	La UGEL Ferreñafe cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que se necesita para sentirnos como en casa				
2	Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe tienen una apariencia limpia y agradable				
3	El personal de la UGEL Ferreñafe se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario				
4	Considera usted que los servidores de la UGEL Ferreñafe atendieron eficazmente sus requerimientos				
5	Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe paran demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios				
6	Cree usted que los servidores de la UGEL Ferreñafe tienen un buen nivel de desempeño laboral				
7	El comportamiento de los trabajadores de la UGEL Ferreñafe transmite confianza				
8	Cree usted que los servidores de la UGEL Ferreñafe se encuentran capacitados para el manejo de relaciones interpersonales.				

9	Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe siempre están dispuestos a ayudarlos oportunamente				
10	Los trabajadores de la UGEL Ferreñafe comunican a los usuarios cuando concluirá el trámite que Ud. Realiza				
11	Piensa usted que los servidores están informados de todos los procesos que se realizan en la UGEL Ferreñafe				
12	Los usuarios se sienten seguros al hacer sus trámites en la UGEL Ferreñafe				

25	3	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	67		
26	3	2	1	1	1	1	3	4	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	64		
27	3	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	59		
28																							2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	28	
29																							2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	29	
30																							2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	31	
31																							2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	27	
32																							2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	
33																							2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	29	
34																							2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	
35																							2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	29	
36																							2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	28	
37																							2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	
38																							2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	29	
39																							2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	28	
40																							2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	30	
41																							2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	30	
42																							2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	29	
43																							2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	30	
44																							2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	29	
45																							2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	29	
46																							2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	28	
47																							2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	30	
48																							2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	28	
49																							2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	30	
50																							2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	34

51																					2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	28	
52																						1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	28
53																						1	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	29
54																						4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	32
55																						1	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	28
56																						1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	29
57																						2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	28
58																						2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	31
59																						2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	31
60																						2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
61																						2	1	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4	36
62																						2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	34
63																						2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	24
64																						2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	28
65																						2	3	3	2	1	3	4	3	2	3	4	3	33
66																						4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	44
67																						3	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	29
68																						2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	33
69																						1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	22
70																						2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	25
71																						2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	31
72																						2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	23
73																						2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	28
74																						2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	29
75																						2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	29
76																						2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	28

77																					2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	30	
78																						2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	29
79																						2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	29	
80																						2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	34
81																						2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	28	
82																						1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	28
83																						2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	30	
84																						4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	32	
85																						1	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	28
86																						1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	29	
87																						2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	28	
88																						2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	31	
89																						2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	31	
90																						2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	28	
91																						2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	30	
92																						2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	27	
93																						2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	28	
94																						2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	30	
95																						2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	31	
96																						2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	31	
97																						2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	30	
98																						2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	28	
99																						2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	29	
100																						2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	32	
	0.13	0.78	0.33	0.46	0.25	0.71	0.64	0.66	0.63	0.47	0.81	1.19	0.33	0.87	0.41	0.10	0.40	0.34	0.46	0.67	0.28	0.50	0.48	0.43	0.42	0.36	0.37	0.37	0.37	0.36	0.33	0.37	15.40		
	1054	0627	3333	1538	0712	7949	1026	0969	5328	2934	4815	9430	3333	1795	0256	2564	4558	4729	1538	8063	2424	8687	5960	4242	4242	7273	2828	3737	1212	8788	2929	3333	2209		

AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS



**GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL FERREÑAFE**

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

EL COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE FERREÑAFE, quien suscribe, expide la presente:

CONSTANCIA:

Al Prof. **VILCABANA SANCHEZ BERNABE**, identificado con DNI N° 17435918, docente de la I.E. N° 11262 Tambo Real – Pitipo – Ferreñafe, quien ha aplicado la ficha Desempeño Laboral a todos los servidores públicos de la UGEL Ferreñafe, la ficha Satisfacción de los Usuarios, a todos los administrados de esta jurisdicción, cabe señalar que estas fichas son instrumentos de la investigación titulado **“EL DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA AATENCIÓN DE LOS USUARIOS – UGEL FERREÑAFE**, para optar el grado Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de Lambayeque

Se expide la presente a solicitud del interesado, en atención al **Expediente N° 3392446-0**, para los fines que estime conveniente.

Ferreñafe, 15 de noviembre del 2019.



GOSIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - FERREÑAFE
Abog. Edgardo Romero Poma
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS

AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: VILCABANA SANCHEZ BERNABE

D.N.I. : 17435918

Domicilio : Calle El Triunfo N° 559 José Leonardo Ortiz

Teléfono : Fijo : Móvil : 920351924

E-mail : bernabendm@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :
.....

Escuela :
.....

Carrera :
.....

Título :
.....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
.....

Mención : Maestro en Gestión pública
.....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Vilcabana Sánchez Bernabé

Título de la tesis:

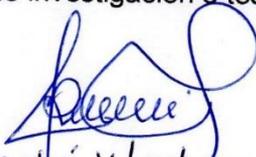
El desempeño Laboral y satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios. UGEL de Ferreñafe. Noviembre 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :


Bernabé Vilcabana Sánchez

Fecha :25-09-2019

ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo, JUAN MANUEL ANTON PEREZ, asesor del curso de diseño y desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, VILCABANA SANCHEZ BERNABE, titulada: El desempeño laboral y satisfacción de la calidad de atención de los usuarios. UGEL de Ferreñafe. Noviembre 2018, constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

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

Chiclayo 03 de enero de 2020

Ms.C. JUAN MANUEL ANTON PEREZ
DNI 02602714

CAMPUS CHICLAYO

Carretera Pimentel km. 3.5.

REPORTE TURNITIN

Informe Turnitin Bernabé Vilcabana Sánchez

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	13%	0%	24%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	15%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	Submitted to Universidad Nacional Agraria de la Selva Trabajo del estudiante	<1%
4	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación Trabajo del estudiante	<1%
5	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.uteq.edu.ec Fuente de Internet	<1%



AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bernabe Vilcabana Sanchez

INFORME TITULADO:

El desempeño laboral y satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios. UGEL de Ferreñafe.
Noviembre 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 22/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD


FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO