



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Desempeño laboral y satisfacción de los estudiantes en el  
Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” - Bagua**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Segura Barboza, Maxlinder (ORCID: 0000-0001-8015-5552)

**ASESORA:**

Dra. María Elena, Cotrina Cabrera (ORCID: 0000-0003-0289 1786)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi meta de ser magister, a mis padres Felipe segura Guzmán y Arminda Barboza Montenegro porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos y su apoyo incondicional y paciencia, todo lo que hoy soy es gracias a ellos.

A mi amada esposa Jennifer Alexandra Torres Arteaga y mi hija Allison Brianna Segura Torres, por ser la fuente de mi motivación e inspiración para poder superarme cada día más, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres el quien guía mi destino de mi vida.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y Operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII.RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXO	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Alfa de Cronbach .....	15
<b>Tabla 2</b> Nivel de desempeño laboral .....	18
<b>Tabla 3</b> Nivel de satisfacción .....	19
<b>Tabla 4</b> Prueba de normalidad .....	20
<b>Tabla 5</b> Anàlisis de correlaciòn entre desempeño y satisfacciòn laboral.....	21
<b>Tabla 6</b> Anàlisis de correlaciòn entre desempeño y las dimensiones.....	22

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Dimensiones de la productividad laboral .....	8
<b>Figura 2</b> Dimensiòn de la satisfacciòn del servicio .....	11
<b>Figura 3</b> Nivel de desempeño laboral .....	18
<b>Figura 4</b> Nivel de satisfacciòn .....	19

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua, donde se tuvo por tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental. Por ende, se empleó se por población de estudio a 50 estudiantes siendo los mismo que la muestra, y por técnica de recolección de datos la encuesta que tuvo por un puntaje de confiabilidad del alfa de Cronbach del 0.913. Teniendo por resultado, que por tener una muestra inferior a 50 sujetos de estudio se empleó la prueba de Shapiro-Wilk en la que se obtuvo en la tabla 1 por resultados de la prueba de normalidad un puntaje menor a 0.00, indicando que el puntaje de nivel de significancia menor al 0.005 interpretándose que para ambas variables no poseen una distribución adecuada de las variables, donde frente a estos resultados se optó por aplicar la prueba no paramétrica de Spearman. Concluyendo, que sí existe una relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el instituto Pedagógico.

**Palabras clave:** desempeño laboral, satisfacción del usuario, servicio de calidad.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between job performance and student satisfaction at the “César Abraham Vallejo Mendoza” Pedagogical Institute - Bagua, where the type of basic research, correlational level and non-experimental design were used. Therefore, 50 students were used per study population, being the same as the sample, and by data collection technique the survey that had a reliability score of Cronbach's alpha of 0.913. Having as a result, that having a sample of less than 50 study subjects, the Shapiro-Wilk test was used, in which Table 1 obtained a score less than 0.00 by results of the normality test, indicating that the score of significance level less than 0.005, interpreting that for both variables they do not have an adequate distribution of the variables, where, in view of these results, it was decided to apply the non-parametric Spearman test. Concluding, that there is a relationship between job performance and student satisfaction at the Pedagogical Institute.

**Keywords:** job performance, user satisfaction, quality service.

## I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado, existen muchas organizaciones que brindan oportunidades para la formación de la población, personas vulnerables y de escasos recursos en sus diversos aspectos tanto para el desarrollo personal como profesional (Moura & Magalhães, 2017). Donde en países como Brasil se identifica que entre los problemas más reincidentes es el débil nivel de satisfacción de sus usuarios, debido que no logran atender el total de requerimientos, por la ausencia de monitoreo del cumplimiento de sus funciones (Dias, Ferreira, & Pereira, 2019). Sin embargo, evaluando la situación actual sobre el desarrollo y ejecución de los diversos proyectos se observa múltiples deficiencias como es el diversos países latinoamericanos están teniendo problemas en sus diversas organizaciones en ofrecer servicios de calidad, debido a múltiples factores sobre todo referente a la parte interna (Ulloa, Valbuena, & Camargo, 2021). Donde, se expone el caso del inadecuado del trato de los colaboradores en el proceso de atención, así como, la débil empatía que perciben, y ausencia de iniciativa a atender sus requerimientos, generando tener una baja percepción a los usuarios (Zabala & Granja, 2021). No obstante, en México se encuentra Valenciano & Hernández (2021) exponiendo que uno de los principales problemas de las organizaciones que desarrollan es el bajo nivel de satisfacción, entre las principales razones es que del 96.1% de los usuarios que oscilan entre 20 a 30 años según el reporte de evaluación se encontró que solo el 9.1% están satisfechos de las actividades realizadas debido al inadecuado trato del personal. Donde en otra investigación, señala que entre las debilidades encontradas es que el usuarios está inconforme con el tiempo de atención (Vidal & García, 2021). También, en Cartagena señalar que una de las debilidades de las instituciones es que no reconocen las necesidades de sus usuarios (Delgado, Girón, & Chanchí, 2021).

Asimismo, evaluando la realidad actual que se encuentra Perú se puede identificar que según Lazo & Mauricio (2021) manifiesta que en los programas sociales como es el caso de Beca 18 indica tener un bajo nivel de satisfacción del programa social; esto se produce debido que gran parte de ellos manifiestan que el personal responsable no logra reconocer las necesidades de manera asertiva y que



evidencia una débil comunicación, generando una débil percepción sobre el servicio. Por otro lado, analizando la situación problemática del Gobierno Regional de Abancay, donde menciona que uno de los problemas más reincidente es el débil nivel de calidad del servicio, debido al desconocimiento sobre las diversas herramientas de apoyo que permitan una oportuna planificación organización, dirección y control de las actividades propuestas, lo que evita la ausencia de la presencia de un plan de trabajo, lo que genera la realización de sus actividades de manera desordenada evitando tener una adecuada satisfacción en los usuarios que reciben el servicio (Nina, 2021). También, estudios realizados por se identificó que el 76% de los becarios en Lima poseen un nivel medio de satisfacción en cuanto al Programa Nacional de becas y Crédito Educativo del Perú, donde son los becarios de zonas rurales menor satisfacción se percibe, por la reducción de los beneficios que se les está otorgando y a la inadecuada atención por parte de los asesores responsables en el acompañamiento de su formación profesional. Esto evidencia, que la presente institución posee deficiencias en la gestión adecuada de sus colaboradores y eficiencia al momento de desarrollar sus funciones, indicando que el bajo nivel de desempeño y trato al usuario es una de las razones con mayor reincidencia que genera la deserción de las instituciones educativas superiores (Lazo & Mauricio, 2021).

Por otro lado, evaluando la región Amazonas manifiesta tener deficiencias en sus diversas instituciones del estado en brindar un oportuno servicio como es el caso del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo regido por el Ministerio de Educación, donde según Gestión (2021) señala que Pronabec indica que el 85% de estudiantes están insatisfechos con el servicio, por la deficiencia en el acompañamiento de personal responsables.

Sin embargo, analizando la situación problemática del instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” - Bagua se evidencia un bajo nivel de satisfacción de los estudiantes al valorar el servicio percibido por parte de los docentes, debido a que prestan poca atención a las diferentes problemáticas que en enfrenta, lo que trae como consecuencia de abandono de sus estudios o inadecuado rendimiento de los estudiantes. Asimismo, se evidencia un inadecuado desempeño laboral por parte de los servidores de este programa, esto se debe por

la débil de planificación, estrategias, y métodos de trabajo para el desarrollo oportuno de sus funciones.

Planteada esta problemática, se llega a la siguiente formulación del problema: ¿Existe una relación entre desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” - Bagua?

Donde la presente investigación tiene por justificación teórica, porque se utilizará diversa fundamentación para las diversas variables de estudio, como es el caso del desempeño laboral y satisfacción, es decir, permitirá identificar los conceptos, herramientas, y formas que permiten medir las variables. Asimismo, se tiene por justificación práctica porque en la presente investigación se busca encontrar la relación que existe, a través del cálculo estadístico se validará la hipótesis planteada. Y se tuvo por justificación metodológica porque se seguirá los lineamientos de apoyo, como la determinación tipo y diseño de investigación.

Por tanto, se propuso tener por objetivo general: Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” - Bagua; y por objetivos específicos:

- a) Analizar la situación problemática del Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.
- b) Identificar la relación entre desempeño laboral y la dimensión fiabilidad en la percepción de los de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.
- c) Identificar la relación entre desempeño laboral y la dimensión capacidad de respuesta en la percepción de los de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.
- d) Identificar la relación entre desempeño laboral y la dimensión seguridad en la percepción de los de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.
- e) Identificar la relación entre desempeño laboral y la dimensión empatía en la percepción de los de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.
- f) Identificar la relación entre desempeño laboral y la dimensión elementos tangibles en la percepción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

Y se tiene por hipótesis  $H_1$ : Si existe una relación entre desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

## II. MARCO TEÓRICO

En el capítulo presente se tomaron en cuenta investigaciones relacionadas con las variables estudiadas, como, según Saavedra & Delgado (2020), tuvo objetivo identificar el nivel de la satisfacción, teniendo un tipo de investigación descriptiva, y por muestra de estudio a 37 colaboradores de una institución educativa en la cual se realizó un análisis de literario. Donde se tuvo por resultados de estudio, que el 39% de las personas manifiestan que no cuentan con características de liderazgo, el 24% no se siente conforme con su trabajo y que el 47% indica que no cuentan con oportunidades de crecimiento profesional. Concluyendo, que se percibe tener un nivel bajo de la satisfacción laboral, debido que la institución no le brinda las adecuadas condiciones de trabajo, donde manifiesta lo importante de proponer estrategias para mejorar desempeño y con ello, lograr brindar un adecuado nivel de satisfacción de los usuarios atendidos.

Valenciano & Hernández (2021) en su investigación tuvo por objetivo conocer el nivel de satisfacción de los becarios sobre los proyectos sociales en Tijuana, definiendo tener por tipo de investigación descriptivo y diseño no experimental, una población de estudio seleccionada a 26 becarios para la identificación del nivel de satisfacción de los servicios prestados, aplicándose por instrumento de recolección de información un cuestionario "CSPSS". Donde se tuvo por resultado que 65% de los becarios consideran estos proyectos como una oportunidad para aprender, solo el 29.1% están satisfechos de las actividades realizadas y solo el 8.7% lograron desarrollar sus habilidades y aprendizajes. Concluyendo, que los programas impartidos son considerados como una oportunidad para mejorar sus aprendizajes, habilidades y poder conseguir alternativas laborales en su entorno (Valenciano & Hernández, 2021).

A nivel nacional, en Arequipa se estudió la tesis de Rodríguez (2017) tuvo por objetivo determinar la relación entre el desempeño del programa beca 18 y satisfacción de los estudiantes de la universidad de Lima; el método empleado fue básico, descriptivo- correlacional, con diseño: no experimental; se estudió a una población equivalente a 3897 con una muestra de 187 participantes del programa beca 18. El resultado fue que, un equivalente a 62% afirman que se encuentran

satisfechos con el programa, asimismo, un 63% se encuentra conforme con la información y orientación que les brinda los encargados. Se concluyó que, existe relación entre las variables investigadas como es el programa beca 18 y la inclusión social, ya que se obtuvo un RHO de Spearman del 0.082 si tienen una relación; significando que, la implementación de programas de capacitación en el programa beca 18 influye directamente en la satisfacción de los jóvenes que no cuentan con medios suficientes para una educación universitaria de calidad.

En Lima, Chávez & Vásquez (2018) tuvo por objetivo fue determinar la relación entre desempeño y el satisfacción del programa de Beca 18 otorgada a universitarios que ingresaron a universidades privadas, el método empleado fue básico, descriptivo- correlacional, con diseño: no experimental; se estudió a una población equivalente a 38 participantes del programa beca 18. El resultado fue que, un equivalente a 55% afirman que se encuentran pocos satisfechos. Se concluyó que, existe relación entre las variables investigadas como es la pertinencia y el aprovechamiento del programa beca 18, ya que se obtuvo un  $RHO=0.840$ ; significando que, la pertinencia del gobierno con programas como beca 18 influye en el aprovechamiento de jóvenes que ingresaron a universidades particulares.

En Lima, Chávez & Vásquez (2018) tuvo por objetivo fue, determinar la relación entre la pertinencia política y el aprovechamiento del programa de Beca 18 otorgada a universitarios que ingresaron a universidades privadas, el método empleado fue básico, descriptivo- correlacional, con diseño: no experimental; se estudió a una población equivalente a 38 participantes del programa beca 18. El resultado fue que, un equivalente a 55% afirman que se encuentran satisfechos con el programa, asimismo, un 46% se encuentra conforme con la información y orientación que les brinda los encargados. Se concluyó que, existe relación entre las variables investigadas como es la pertinencia y el aprovechamiento del programa beca 18, ya que se obtuvo un  $RHO=0.840$ ; significando que, la pertinencia del gobierno con programas como beca 18 influye en el aprovechamiento de jóvenes que ingresaron a universidades particulares.

En Huancayo, Lazo & Mauricio (2019) tuvo por objetivo determinar la relación entre la satisfacción del programa beca 18 y el empoderamiento de los beneficiarios en una universidad de Huancayo; el método empleado fue básico,

descriptivo- correlacional, con diseño: no experimental; se estudió a una población equivalente a 209 participantes del programa beca 18. El resultado fue que, un equivalente a 68% afirman que se encuentran medianamente satisfechos con el programa, asimismo, un 55% cuentan con un nivel medio de empoderamiento. Se concluyó que, existe relación entre las variables investigadas como es la satisfacción del programa beca 18 y empoderamiento de los universitarios beneficiarios, ya que se obtuvo un  $RHO=0.597$ ; significando que, con una mayor satisfacción de los beneficiarios de beca 18 entonces mayor será el empoderamiento de los beneficiarios.

Huaquipaco & Navarro (2019) tuvo por objetivo determinar la relación la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA), donde se identificó tener por nivel de investigación correlacional; asimismo, se tuvo por muestra sujeta de evaluación a 66 colaboradores para conocer su total de desempeño dentro de la institución, la cual se les aplicó por técnica un cuestionario que fue valorado mediante una escala. Donde logra tener por resultados de estudio que el 40% de los servidores públicos son técnicos, y que el 60% profesionales, así como que la edad con mayor prevalencia es 37 a más representado por un 66.7%, donde para la evaluación del desempeño se consideró la metodología de Chiavenato con sus dos factores claves entre ellos los actitudinales y operativos, asimismo, entre los principales hallazgos se obtuvo que si existe una relación baja entre desempeño y la dimensión elementos tangibles por tener un puntaje de correlación de Rho Spearman de 0.221, y una baja relación con la dimensión fiabilidad por tener un p valor correlación del 0.350. Concluyendo, que una vez realizado el cálculo estadístico para la definición de la relación de las variables, se utilizó Spearman teniendo un puntaje de 0.437 que indicó tener una relación media entre desempeño y satisfacción del servicio.

Según el estudio a nivel local, se encuentra Maldonado (2018) tuvo como objetivo determinar la relación entre desempeño laboral de PRONABEC y la satisfacción – San Martín, donde se identificó utilizar por tipo de investigación correlacional, por ello, para la evaluación de las variables se definió tener por muestra a 358 becarios, la cual se les aplicó una encuesta estructurada y cual fue

valorada en escala. Teniendo por resultado, tener con un 69% nivel regular en el desempeño de la institución seleccionada, y con un 60% un nivel medio de satisfacción con el servicio percibido por parte de los becarios. Teniendo por resultado que si existe una relación entre desempeño y capacidad de respuesta por tener un  $p$  de significancia menor a 0.05, y se obtuvo un puntaje de correlación es de 0.65 siendo una mediana relación. Concluyendo, que para la determinación de la relación se hizo uso del cálculo de Spearman donde se obtuvo por puntaje  $r = 0.519$  que tuvo por significancia que si existe una relación – media entre ambas variables.

Para el desarrollo de las teorías relacionadas al tema se logra señalar la realización una búsqueda de información donde permitan definir las, donde se puede afirmar: El desempeño laboral, según Chiavenato (2014), señala que “es la capacidad de satisfacer una necesidad del público objetivo a través de los productos o servicios brindados siendo aquellas habilidades y capacidades que permitan a la organización alcanzar sus objetivos”; es decir, es aquel cumplimiento de las tareas programadas en el tiempo asignado, siendo considerado como la valoración de todo el esfuerzo realizado, la cual facilitará la realización de la misión y visión institucional.

Asimismo, según Silva (2018) hace referencia que el desempeño laboral es considerado como todo el esfuerzo físico e intelectual que el colaborador realiza durante el desarrollo de sus funciones, con la finalidad de cumplir con las metas institucionales (p.14). Esto quiere decir, que es la capacidad que tienen los colaboradores para que la realización de sus actividades asignadas, siendo alineado a las políticas de la organización. También, se hace mención que el desempeño, es el resultado final de toda la acción y realización de cada una de las actividades que hizo el colaborador en un determinado tiempo y con el uso adecuado de los recursos, siendo esa acción la que permite cumplir con los objetivos trazados por la institución (Grueso, 2017).

Objetivo de evaluar el desempeño laboral: es monitorear si se logran cumplir con las metas asignadas y si el procedimiento que se lleva a cabo es el adecuado siendo un instrumento relevante que permite la competitividad de la empresa (Chiavenato, 2014, p.45). Asimismo, el objetivo de la presente evaluación es

reconocer si los colaboradores están desarrollando de manera adecuada, haciendo uso de los recursos oportunamente y en el tiempo planificado, debido que, al realizar el reporte situacional, facilitará la toma de decisiones y alineación de las acciones desarrollada con la finalidad mejorar el estado actual de la organización. (Miquel, 2010, p.96).

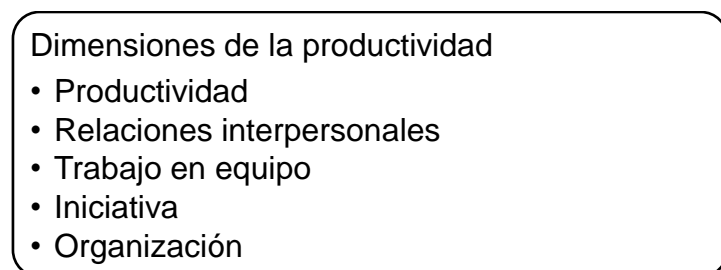
Importancia del desempeño laboral: es de suma importancia que la institución conozca cual es el actual nivel desempeño poseen sus colaboradores, debido que es un factor clave para la valoración de sus usuarios, sobre todo para el diagnóstico situacional de la cual cuenta la organización (Mansour & Abu, 2021). Donde se puede indicar, que a través de dicha evaluación los responsables son los que tomaran decisiones y planteamiento de estrategias para su mejoramiento oportuno, que permita lograr con las metas propuestas (Cardy, 2004, p.16).

La teoría base, considerada para la presente investigación fue la de Robbins (1996) con la teoría denominada “del comportamiento organizacional” que tiene por significancia, que el colaborador no solo sentirá como obligación desarrollar sus actividades asignadas, sino que se buscará la creación de un mayor vínculo con la institución logrando la creación de un compromiso, en la que permita que se sienta parte de la organización a través de un gestión humanizada, en la que de manera voluntaria quiera ser partícipe y cumplir con las metas institucionales (Torres, 2020).

Según Chiavenato (2014) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

### **Figura 1**

#### *Dimensiones de la productividad laboral*



Fuente: Chiavenato (2014)

Para mayor detalle, de cada una de las variables de estudio, se afirma lo siguiente:

La dimensión productividad: es aquella valoración que se percibe del conjunto de actividades realizadas en un corto y largo plazo de la organización, haciendo uso adecuado de los recursos, y herramientas para el cumplimiento de una actividad programada (Chiavenato, 2014, p.255).

La dimensión de las relaciones interpersonales: es aquella capacidad que posee una persona para la sociabilización e integración de manera oportuna, donde es aquella habilidad en la que facilita de manera oportuna en la cual permitirá coordinar el desarrollo y cumplimiento de las actividades programadas, mediante un trato oportuno; tanto con sus compañeros de trabajo y jefes (Paz, 2020). También, se le atribuye aquella forma de interactuar con su medio laboral, donde su accionar se adapta a las normas, políticas de trabajo, principios institucionales que facilite un adecuado ambiente de trabajo (Chiavenato, 2014, p.41).

La dimensión del trabajo en equipo: es aquella capacidad que consiste en que los colaboradores realizan sus actividades de manera coordinada con las otras áreas y ayudándose mutuamente, con la finalidad de lograr de una manera más asertiva las metas trazadas (Chiavenato, 2014)

La dimensión de la iniciativa: es aquella cualidad que posee el colaborador donde de manera voluntaria se incluye, y es partícipe de las actividades programadas, sobre todo aquellas que se encuentran alineadas a cumplir con las metas institucionales; asimismo, son las actitudes que serán valoradas cuando el colaborador de manera activa es parte del cambio, y recomienda posibles mejoras en base a los problemas presentados (Bedoya, 2021).

La dimensión de la organización: se hace mención que es aquella capacidad que la institución posee al momento de gestionar adecuadamente los recursos, actividades y tiempo, con la finalidad de poder facilitar el desarrollo oportuno del plan de trabajo; esto se interpreta, que mediante la organización la institución podrá realizar sus actividades de manera más asertiva, debido que ya reconoció cuáles son los recursos necesarios, y la forma de distribuirlos, en la que ayuda a los colaboradores del uso adecuado de ellos, para la realización eficiente de sus funciones en el tiempo programado (Chiavenato, Comportamiento organizacional, 2014).



Asimismo, que para hablar de la variable satisfacción se identifica que según Gonzales, Carmona & Rivas (2008) señala que es la percepción que el usuario tiene sobre el servicio u producto brindado durante todo el proceso influenciando diversos factores, que influye de manera interna y externa; es por ello, se afirma la importante de reconocer cuál es el estado de esta variable debido que ayudará a determinar cómo se está desarrollando el proceso de atención y la vinculación de todos los demás vinculantes.

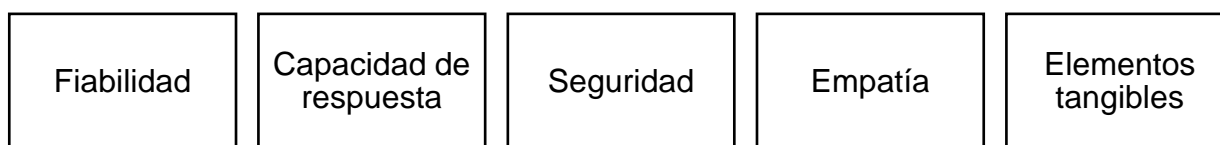
Según Cuatrecasas (2017) menciona que la satisfacción del usuario se identifica ser el estado de ánimo de un cliente, después de lograr comparar la expectativa que tiene sobre un servicio sobre el servicio percibido, donde se logra diagnosticar que si se tiene una percepción negativa esto es debido que se encuentra insatisfecho por los diversos aspectos que influyeron en su estado de ánimo. Además, si su perspectiva es neutra significa que no ha tenido ninguna repercusión en su estado anímico y si está conforme con lo recibido es que si logro cumplir con sus necesidades y expectativas (Guerrero & Manosalvas, 2021).

Además, según la Norma técnica para la gestión de la satisfacción de los servicios en el sector público, hace referencia que la satisfacción es aquella percepción que el usuario tiene una vez recibido el servicio, siendo considerado como aquella valoración del desarrollo del servicio desde el ingreso, trato y atención de sus necesidades (Secretaría de gestión pública, 2020)

Asimismo, según Cuatrecasas (2017) manifiesta que la teoría base para la satisfacción del servicio se consideró la teoría de la calidad total según Deming (1989) en su libro "Calidad, productividad y competitividad", señalando que la teoría consiste en que la organización debe adecuar sus procesos para mejorar la accesibilidad del servicio, y mejora constante, sobre todo con la finalidad de lograr una mayor percepción en sus usuarios. También, afirma que según Cuatrecasas (2017) proponen indicadores para lograr evaluar la satisfacción del servicio a través del modelo SERVQUAL, este presente modelo será medido a través de cinco dimensiones:

## Figura 2

### *Dimensión de la satisfacción del servicio*



Fuente: Cuatrecasas (2017)

Detallando cada una de las dimensiones se indica que la primera dimensión fiabilidad, es aquel aspecto de formalidad y responsabilidad que se describe como el cumplimiento de las promesas hechas a los usuarios, buscando evitar incumplimiento para su adecuada aceptación (Mora & Mariscal, 2019).

La segunda dimensión es la capacidad de respuesta, esta consiste en aquella habilidad y destreza que posee el colaborador para poder hacer frente a los diversos requerimientos de los usuarios, de una manera eficiente y oportuna, sobre todo que logren brindar soluciones adecuada y rápidas para una mayor percepción del servicio (Cuatrecasas, 2017).

La tercera dimensión es la seguridad, consiste en aquella seguridad que el usuario transmite del entorno, aquel lugar que cumpla con las medidas de protección y bioseguridad; asimismo, este aspecto también se relaciona a la acción de confianza que posee el usuario al momento de brindar sus datos, donde los puede ofrecer y recibir por parte de la organización percibiendo una plena credibilidad de la información.

La cuarta dimensión que es la empatía, es aquella cualidad y manera en que el colaborador brinda el trato con el usuario; esto se refiere a que consiste en el trato oportuno que logra dar al usuario al momento de atender sus necesidades, o resolver alguna consulta o dar información, la cual se realiza mediante un trata oportuno y cálido para mayor nivel de confort. Y la quinta dimensión son los elementos tangibles, son aquellos elementos que son tocables o visibles; esto se refiere que dentro de una institución son considerado como las herramientas, maquinarias, y materiales de apoyo que permita el desarrollo adecuado de las actividades, y para dar mayor comodidad a los usuarios (Cuatrecasas, 2017).

### III. METODOLOGÍA

La presente investigación, se consideró diversos aspectos de metodología de la investigación científica, como se muestra a continuación:

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

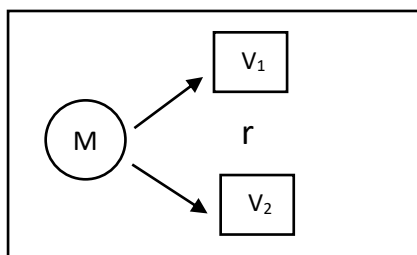
La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, debido que, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiesta que se realizó una recolección de los datos que se obtendrán datos expresados en números; esto se interpreta, que mediante la aplicación de instrumentos se logró obtener la percepción de satisfacción de los estudiantes del instituto en valoración al desempeño de los docentes y personal administrativo.

También, se hace mención que el tipo de investigación es básica debido que haciendo uso de una adecuada complementación de teorías se analizó la situación actual en la que se encuentra la institución de estudio, conociendo la realidad situacional en el instituto Pedagógico “César Abrahan Vallejo Mendoza” - Bagua (Bernal, 2016).

Asimismo, la investigación empleó un nivel correlacional que, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) el propósito del estudio se centra en determinar la relación de las variables de estudio. Además, el estudio hizo uso del nivel descriptivo, debido que detallará la situación problema en que se encuentra.

##### Diseño de estudio

El diseño que se utilizó en la investigación es no experimental, debido que al momento de realizar el recojo de los datos el investigador no intervino en el cambio situación de la problemática de estudio, ni alteración del comportamiento de las variables, solo se realizó el recojo tal como se encuentra (Bernal, 2016). También, se hace mención que es de corte transversal, porque esa recolección se realizó por única vez, al inicial la investigación, la cual sirvió como base el desarrollo de la investigación (Hurtado, 2014).



Donde:

$V_1$  : Variable desempeño laboral

$V_2$  : Variable satisfacción

$r$  : Coeficiente de correlación

### 3.2. Variables y Operacionalización

La investigación tiene por variable 1 el desempeño laboral y por variable de estudio 2 la satisfacción del usuario. Donde, para mayor detalle y desglose de la operacionalización de las variables (ver anexo 2)

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### Población

La presente investigación de estudio, tuvo una población total de estudio por todos los 50 estudiantes del Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” - Bagua. Para mayor especificación, se emplearon ciertos criterios:

#### Criterios de inclusión:

Todos los estudiantes de la carrera de educación del Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” - Bagua.

Todos los estudiantes del periodo 2021.

#### Criterios de exclusión:

Todos los estudiantes no estén cursando las carreras de educación

## Muestra

La muestra de estudio empleada es una muestra finita, debido que es cuando ya se cuenta definida con cuantos sujetos de estudios son los intervinientes. Asimismo, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, haciendo mención que del total de la población es por decisión del investigador. Determinando encuestar a 50 estudiantes de las carreras de educación del Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

La presente investigación, hizo uso de la presente técnica de estudio de la encuesta: indicando que es aquel medio que el investigador permitió obtener información de manera adecuada; es decir, es la forma que permite interactuar con los sujetos de estudio para facilitar la recolección de la información de manera oportuna (Hurtado, 2014, p.446).

#### Instrumentos

Asimismo, se hace mención que el presente instrumento empleado es un cuestionario, que es aquella herramienta que permite recolectar información de manera oportuna sobre todo mediante un conjunto de pregunta ordenadas y coherentes para medir el comportamiento de las variables, como es el caso del desempeño laboral y satisfacción del usuario (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación científica, 2014).

El primer instrumento empleado para medir la primera variable desempeño laboral estuvo compuesta por cinco dimensiones, y 20 ítems, la cual tiene por respuesta una escala de Likert de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, y siempre, que permitió conocer el estado situacional. Y para medir la segunda variable que satisfacción del usuario será medido a través del modelo de Cronbach que estuvo compuesto por cinco dimensiones y 22 ítems.

#### Validez

La validez de los instrumentos se realizó mediante la técnica del juicio de expertos, que consistirá en que se realizará una búsqueda de especialistas en el

tema que permitirán indicar si los instrumentos propuestos para analizar cada una de las variables son adecuados para su aplicación; esto se interpreta, que una vez diseñados los instrumento se buscó magísteres relacionados a las variables del tema, o de la especialidad de gestión pública para que los revisen e indiquen si cuentan con la estructura necesaria para dar respuesta a los objetivos propuestos (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación científica, 2014).

### Confiabilidad

Para estimar la confiabilidad de la información se realizó a través de la aplicación del instrumento estadístico del alfa de Cronbach; para la estimación del coeficiente alfa se deberá contar con la base de datos respectivas que será exportada la información a la herramienta SPSS en la cual se obtuvo el puntaje; esto se interpretó, que al contar con un puntaje superior al 0.5 tendrá por significancia de que los datos obtenidos de la aplicación de una encuesta son adecuado para ser sujeto de estudio.

### Tabla 1

#### *Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad			
Desempeño laboral		Satisfacción	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	20	,894	22

Fuente: Resultado de cuestionario de desempeño laboral y del cuestionario de satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

### 3.5. Procedimientos

El procedimiento para la recolección de la información se tuvo como primer aspecto es el diseño de los instrumentos para medir las dos variables de estudio, en donde se definió los ítems y la escala de medición teniendo en variable desempeño estar compuesta por 20 ítems y para la satisfacción del usuario está elaborada por 22 ítems, seguido de la validación mediante el juicio de expertos, indicando si las preguntas están bien planteadas, y si ayudarán a dar respuesta a los objetivos propuestos y medir cada una de las variables de estudio. Asimismo, se debe solicitar una carta de aceptación a la institución de estudio para las coordinaciones, seguidamente una vez aprobado y dado el permiso correspondiente, facilitará el proceso para su ejecución de los instrumentos, encuestando a los sujetos de estudio interviniente como son los estudiantes de la presente institución.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para el tratamiento de los datos recolectados se realizará haciendo uso de las herramientas estadísticas como es el caso del IBM SPSS Statistic, la cual permitirá ordenar todos los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos por ítems, por dimensiones y de acuerdo a cada una de las variables trabajadas, ayudando a la identificación de la situación actual, facilitando la agrupación de los datos, y generación de tabla y figuras para proseguir a la interpretación de la información. Cabe señalar, que empleando la herramienta SPSS se logró estimar cómo se distribuyen actualmente los datos mediante la prueba estadística de Shapiro-Wilk, para facilitar la identificación de la prueba de correlación a emplear siendo la de Spearman manifestando que se por ser un puntaje menor a 0.05 se rechazó la hipótesis nula para la aceptación del investigador, y con ello permitiendo dar respuesta a la hipótesis propuesta.

### 3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos utilizados en la presente investigación serán bajo los tres principios dados por Belmont, señalando ser los siguientes:

Respeto: El presente criterio será empleado al momento de interactuar con los sujetos de estudio; es decir, aquellos estudiantes de las carreras técnicas de ciencias empresariales del instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”

– Bagua, dirigiéndose de manera amable, y con un trato digno. Asimismo, el presente criterio será utilizado porque se tendrá un respeto y reconocimiento a la originalidad de los diversos autores citados a lo largo de la investigación.

Justicia: El presente criterio será empleado al momento de exponer los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos; es decir, se no de generará cambios en los datos recolectados y se detallará tal y como se encontró la institución de estudio, para promover la confiabilidad de la información.

Beneficencia: el presente criterio fue empleado debido que los resultados obtenidos servirán con el propósito de la que la institución interviniente pueda considerar, e identificar cual es el estado actual de las variables de estudio, con la finalidad del planteamiento de acciones de mejora en beneficio de la misma.



#### IV. RESULTADOS

Análisis situacional en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”  
- Bagua

**Tabla 2**

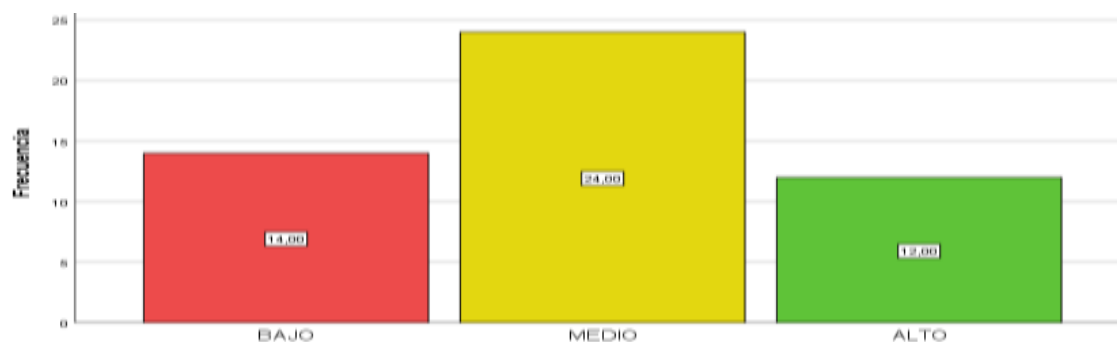
*Nivel de desempeño laboral*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	28,0
Medio	24	48,0
Alto	12	24,0
Total	50	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario del desempeño laboral

**Figura 3**

*Nivel de desempeño laboral*



Fuente: Resultado del cuestionario del desempeño laboral

De la tabla 2, se observa que la gran mayoría de los estudiantes del presente señalan que el presente Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” posee un nivel medio de desempeño representado por un 48%, seguido por un nivel bajo con un 28%, y con un 24% tiene un nivel alto. Teniendo por interpretación que los colaboradores de la institución no cuentan con los conocimientos necesarios para resolver problemas, no planifican sus actividades y se percibe la ausencia de trabajo en equipo evitando facilitar el cumplimiento de las funciones asignadas.

**Tabla 3**

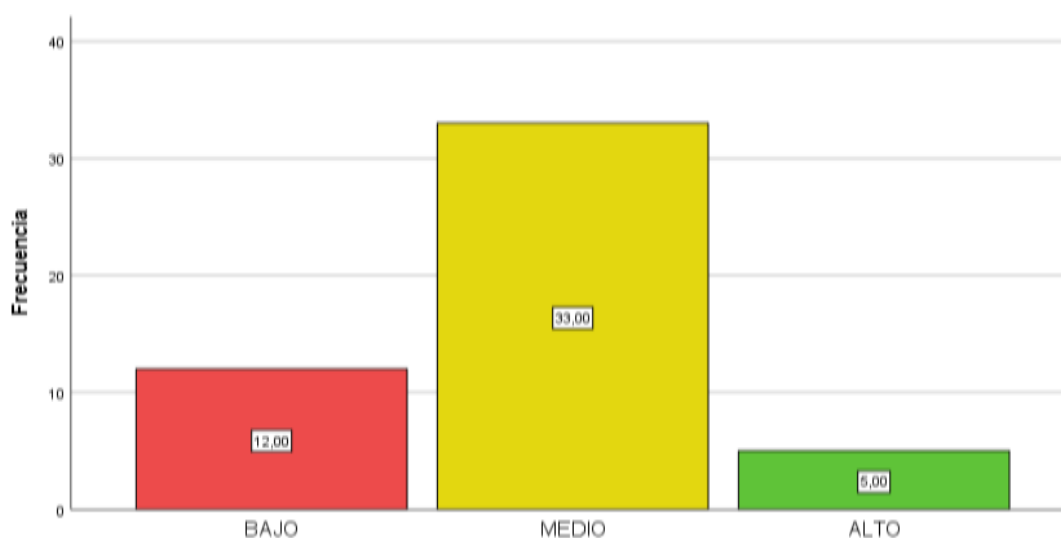
*Nivel de satisfacción*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	24,0
Medio	33	66,0
Alto	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario de satisfacción de los estudiantes

**Figura 4**

*Nivel de satisfacción*



Fuente: Resultado del cuestionario de satisfacción de los estudiantes

De los resultados presentados en la tabla 3 se identificó con un 66% tener un nivel medio sobre la satisfacción de los estudiantes del Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, con un 24% un nivel bajo y con un 10% un nivel alto. Interpretándose, que se percibe aún las deficiencias en el trato con el personal debido evidenciándose en la regular empatía, y atención personalizada a los estudiantes de acuerdo a sus requerimientos por la ausencia de una adecuada capacidad de respuesta ante un problema presentado, generando malestares constantes y una regular percepción.

Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua

a) Análisis correlacional de las variables de investigación

Para el desarrollo del análisis correlacional entre la desempeño laboral y satisfacción del usuario, donde como primer aspecto se realizó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk debido los sujetos de estudio (encuestados) fueron 50 a menor, siendo de gran importancia para lograr identificar si los datos obtenidos si cuentan con una adecuada distribución de los datos, para lograr escoger que tipo de prueba correlacional emplearemos según la puntuación obtenida:

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CALCULAR_V1_DESEMPEÑO (Agrupada)	,674	50	,000
CALCULAR_V2_SATISFACCIÓN N (Agrupada)	,619	50	,000

Fuente: Resultados del cuestionario de desempeño laboral y satisfacción

Interpretación: Observando la tabla 4, se logra identificar que se obtuvo un nivel de significancia menor al 0.05; lo que interpreta que para ambas variables no poseen una distribución adecuada de las variables, donde frente a estos resultados se optó por aplicar la prueba no paramétrica de Spearman.

Por lo tanto, una vez elegida la prueba no paramétrica de Spearman se procede a la contratación de hipótesis de la investigación.

**Prueba de Hipótesis general:**

H1: Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

H0: No existe relación entre entre el desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

**Tabla 5***Análisis correlacional entre la variable desempeño laboral y la satisfacción.*

<b>Correlaciones</b>				
			V1_DESEM PEÑO	V2_SATISF ACCIÓN
Rho de Spearman	CALCULAR_V1_DES EMPEÑO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,319*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	50	50
	CALCULAR_V2_SAT ISFACCIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,319*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados del cuestionario de desempeño laboral y satisfacción

Interpretación: observando la tabla 5, se puede identificar que aplicando la prueba Spearman se puede visualizar tener con un p valor de Rho de Spearman 0,024, teniendo por significancia que por ser menor  $p < 0.05$  que tiene por significancia rechazar la hipótesis nula, indicando que se acepta la del investigador; es decir, que si existe una relación débil entre desempeño laboral y satisfacción de satisfacción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua; esto se interpreta, que a mayor desempeño tendrá un mayor nivel de satisfacción.

#### **Prueba de Hipótesis específicas:**

H1: Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

H0: No existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

**Tabla 6***Análisis correlacional entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño laboral*

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	0,345**
		Sig. (bilateral)	0,014
		N	50
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	0,240**
		Sig. (bilateral)	0,009
		N	50
	Empatía	Coeficiente de correlación	0,328**
		Sig. (bilateral)	0,020
		N	50
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,449**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	50
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,375**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados del cuestionario de desempeño laboral y satisfacción

Interpretación: Del análisis correlacional efectuado a las dimensiones de la satisfacción con la variable desempeño laboral, de las cuales se precisan los siguientes resultados: Se muestra la existencia de una débil correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,345\*\* entre la dimensión elementos tangibles y la variable desempeño laboral, teniendo un puntaje de significancia de 0.014 siendo este menor al 0,05. Asimismo, se muestra la existencia de una correlación positiva débil por tener un Rho de Spearman 0,240 entre confiabilidad y la variable desempeño laboral, de igual forma, se puede observar un nivel de significancia de 0,009. También, se muestra la existencia de una fuerte correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,328\*\* entre empatía y desempeño laboral. Por tanto, se muestra la existencia de una fuerte correlación positiva débil teniendo un puntaje Rho de Spearman 0,449\*\* entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable desempeño laboral. Además, se muestra la existencia de una fuerte correlación positiva débil representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,375\*\* entre la dimensión seguridad y la variable desempeño laboral, por tener un puntaje menor al 0,05.

## V. DISCUSIÓN

Analizando la situación actual se afirma que en la tabla 2 se logró obtener tener un nivel regular de desempeño laboral en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” representado por un 48%, seguido de un 28% un nivel bajo y con un 24% un nivel alto, debido que no cuentan con una adecuada planificación de sus funciones, desconocimiento para afrontar ante un problema, y que se evidencia el débil trabajo en equipo.

De las investigaciones evaluadas se puede identificar estar de acuerdo con Maldonado (2018) al señalar que tener por resultado con un 69% nivel regular en el desempeño de la institución seleccionada, siendo la misma situación problema de la presente investigación estando de acuerdo con los resultados expuestos por el autor.

También en la tabla 3, se percibe tener un medio con un 66% sobre el nivel de satisfacción en los estudiantes de la institución de estudio, porque aún se observa deficiencias en la realización de un adecuado trato por parte de los colaboradores, y la débil personalización del servicio, siendo de suma importancia conocer la percepción sobre la satisfacción de un usuario con la finalidad de

Evaluando los diversos aportes de las investigaciones, se acepta los hallazgos dados Chávez & Vásquez (2018) que el 55% de los estudiantes se encuentran un poco satisfechos, siendo similar a la realidad problemática percibidos en el presente estudio, como se muestra en la tabla 3 al señalar tener un nivel regular satisfacción los estudiantes del Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

Asimismo, se está en desacuerdo con la situación presentada por Saavedra & Delgado (2020) al expresar que se obtuvo un nivel bajo de satisfacción del servicio señalando que el 39% de las personas manifiestan que los colaboradores no cuentan con características de liderazgo, el 24% no se siente conforme con el servicio, discrepando la realidad problemática por ser diferente a la de la investigación. Y no se coincide con la posición de Valenciano & Hernández (2021)

al mencionar estar que en su análisis se encontró que los usuarios si está satisfecho con el servicio percibido, siendo totalmente diferente a los hallazgos del estudio.

No obstante, no se concuerda la realidad problemática que se logró percibir en la investigación realizada por Basante (2017) al mencionar que el nivel de satisfacción percibida se obtuvo tener un nivel bajo representado con un 47% limitando el cumplimiento con el total de sus necesidades y expectativas. También, se rechaza los resultados obtenidos con Cabanillas (2021) al señalar tener diferente realidad problemática que el de la investigación por tener un nivel bajo representado por un 27% seguido de un 59% regular y un 12% afirman que es pertinente.

Donde según Gonzales, Carmona & Rivas (2008) señala que es la percepción que el usuario tiene sobre el servicio u producto brindado durante todo el proceso influenciando diversos factores, que influye de manera interna y externa; es por ello, se afirma la importante de reconocer cuál es el estado de esta variable debido que ayudará a determinar cómo se está desarrollando el proceso de atención y la vinculación de todos los demás vinculantes.

Además, según la Norma técnica para la gestión de la satisfacción de los servicios en el sector público, hace referencia que la satisfacción es aquella percepción que el usuario tiene una vez recibido el servicio, siendo considerado como aquella valoración del desarrollo del servicio desde el ingreso, trato y atención de sus necesidades (Secretaría de gestión pública, 2020)

Determinando la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua, se indica que de los resultados obtenidos, por tener una muestra inferior a 50 sujetos de estudio se empleó la prueba de Shapiro-Wilk en la que se obtuvo en la tabla 4 por resultados de la prueba de normalidad un puntaje menor a 0.00, indicando que el puntaje de nivel de significancia menor al 0.005 interpretándose que para ambas variables no poseen una distribución adecuada de las variables, donde frente a estos resultados se optó por aplicar la prueba no paramétrica de Spearman.

Asimismo, en la tabla 5 se puede identificar que aplicando la prueba Spearman se puede visualizar tener con un p valor de Rho de Spearman 0,024,

teniendo por significancia que por ser menor  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, indicando que se acepta la del investigador; es decir, que si existe una relación débil entre desempeño laboral y satisfacción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua; esto se interpreta, que a mayor desempeño tendrá un mayor nivel de satisfacción.

De las investigaciones analizadas, se puede identificar aceptar la posición de Rodríguez (2017) en la que se empleó la prueba de RHO de Spearman del 0.082 señalando que si tienen una relación; significando que la implementación de programas de capacitación en el programa beca 18 influye directamente en la satisfacción de los jóvenes que no cuentan con medios suficientes para una educación universitaria de calidad.

También, se coincide con la posición de Chávez & Vásquez (2018) al manifestar que si existe la relación entre las variables de estudio por obtener un puntaje del  $RHO = 0.840$ , en la que tiene por significado que si se relacionen ambas variables de estudio. Además, se manifiesta, que Lazo & Mauricio (2019) indican que ya que se obtuvo un  $RHO = 0.597$ ; significando que, con una mayor satisfacción de los beneficiarios de beca 18 entonces mayor será el empoderamiento de los beneficiarios.

Y se está en desacuerdo con los resultados expuestos por Maldonado (2018) debido que determinaron la existencia de una relación se hizo uso del cálculo de Spearman donde se obtuvo por puntaje  $r = 0.519$  que tuvo por significancia que si existe una relación – media entre ambas variables, discrepando los resultados encontrados por ser diferentes a la de la investigación.

Indicando que es de suma importancia poder aplicar acciones de mejora en el desempeño laboral para mejorar la satisfacción del usuario debido que según Chiavenato (2014), señala que “es la capacidad de satisfacer una necesidad del público objetivo a través de los productos o servicios brindados siendo aquellas habilidades y capacidades que permitan a la organización alcanzar sus objetivos”; es decir, es aquel cumplimiento de las tareas programadas en el tiempo asignado, siendo considerado como la valoración de todo el esfuerzo realizado, la cual facilitará la realización de la misión y visión institucional. Importancia del



desempeño laboral: es de suma importancia que la institución conozca cual es el actual nivel desempeño poseen sus colaboradores, debido que es un factor clave para la valoración de sus usuarios, sobre todo para el diagnóstico situacional de la cual cuenta la organización (Mansour & Abu, 2021). Donde se puede indicar, que a través de dicha evaluación los responsables son los que tomaran decisiones y planteamiento de estrategias para su mejoramiento oportuno, que permita lograr con las metas propuestas (Cardy, 2004, p.16).

Identificar la relación entre desempeño laboral y la dimensión elementos tangibles en la percepción de los de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua, se observó en la tabla 6 que, si existe una relación entre la variable y la presente dimensión debido que se obtuvo un puntaje de significancia del 0.014, teniendo una relación débil. Donde, se concuerda los hallazgos encontrados por Huaquipaco & Navarro (2019) al obtener una relación baja entre desempeño y la dimensión elementos tangibles por tener un puntaje de correlación de Rho Spearman de 0.221 siendo el mismo tipo de relación que los resultados obtenidos en la presente investigación

Asimismo, se concuerda con el tipo de prueba estadística empleada debido que también en el estudio se empleó Spearman. Donde, los elementos tangibles, son aquellos elementos que son tocables o visibles; esto se refiere que dentro de una institución son considerado como las herramientas, maquinarias, y materiales de apoyo que permita el desarrollo adecuado de las actividades, y para dar mayor comodidad a los usuarios (Cuatrecasas, 2017)

Se identificó en la tabla 6, que sí existe una relación entre desempeño laboral y la dimensión fiabilidad en la percepción de los de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua, debido que tuvo por significancia del 0.009 siendo una débil relación, por su p valor del coeficiente de correlación de 0.240. Es por ello, que analizando las investigaciones donde según Huaquipaco & Navarro (2019) en sus resultados hace énfasis existencia de la relación entre la variable desempeño y fiabilidad por tener un p valor correlación del 0.350, coincidiendo con los resultados sobre el puntaje de correlación y al mencionar que sí existe relación entre ambas variables.

Asimismo, se identificó que si existe una relación entre desempeño laboral y la dimensión empatía en la percepción de los de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua, esto se debe porque posee por puntaje de significancia del 0.020 rechazando la hipótesis nula y aceptando la del investigador, definiendo tener una débil relación entre la variable y la dimensión de estudio. Cabe señalar, que la empatía, es aquella cualidad y manera en que el colaborador brinda el trato con el usuario; esto se refiere a que consiste en el trato oportuno que logra dar al usuario al momento de atender sus necesidades, o resolver alguna consulta o dar información, la cual se realiza mediante un trata oportuno y cálido para mayor nivel de confort (Cuatrecasas, 2017).

En la tabla 6, se identificó si tener una relación entre desempeño laboral y la dimensión capacidad de respuesta en la percepción de los de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua, por tener un puntaje de significancia del 0.000 y por un puntaje de correlación en la prueba de Spearman del 0.449 siendo una relación débil. Donde los resultados analizados de los diversos autores se están de acuerdo con Maldonado (2018) al señalar en sus resultados se percibe la existencia de una relación entre desempeño y capacidad de respuesta por tener un p de significancia menor a 0.05, y se obtuvo un puntaje de correlación es de 0.65 siendo una mediana relación. Donde, la capacidad de respuesta, esta consiste en aquella habilidad y destreza que posee el colaborador para poder hacer frente a los diversos requerimientos de los usuarios, de una manera eficiente y oportuna, sobre todo que logren brindar soluciones adecuada y rápidas para una mayor percepción del servicio (Cuatrecasas, 2017).

Se identificó sí existir una relación entre desempeño laboral y la dimensión seguridad en la percepción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua, porque se obtuvo por puntaje de significancia con el p 0.000 en la prueba de Spearman, y en el puntaje correlacional de 0.375 siendo de manera débil. De los resultados de las diversas investigaciones se llegó a la coincidir con los autores Painén & Blower (2017) manifiesta que realizando el análisis estadístico si se influye ambas variables, indicando que si se aplica alguna acción de mejora en la variable desempeño tendrá un impacto positivo en

dimensión seguridad. Donde según Cuatrecasas (2017) menciona que en la tercera dimensión es la seguridad, consiste en aquella seguridad que el usuario transmite del entorno, aquel lugar que cumpla con las medidas de protección y bioseguridad; asimismo, este aspecto también se relaciona a la acción de confianza que posee el usuario al momento de brindar sus datos, donde los puede ofrecer y recibir por parte de la organización percibiendo una plena credibilidad de la información.

## VI. CONCLUSIONES

1. Analizando la situación problemática se obtuvo un nivel regular desempeño laboral representado con un 48%, y se observó tener un nivel regular de satisfacción laboral con un 66%, evidenciándose en la regular empatía.
2. Se determina que sí existe una débil relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua, debido que en la prueba de correlación de Spearman se obtuvo un puntaje del 0,024, teniendo por significancia que por ser menor  $p < 0.05$  se rechazar la hipótesis nula y aceptar la del investigador.
3. Se identificó que existe una débil correlación positiva entre desempeño laboral y la dimensión elementos tangibles en la percepción de los estudiantes, por tener un puntaje de significancia del 0.014, y por haber obtenidos un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0,345.
4. Se identificó que existe una débil correlación positiva entre desempeño laboral y la dimensión confiabilidad en la percepción de los estudiantes, por tener un puntaje de significancia del 0.009 siendo menor al 0.05, y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0,240.
5. Se identificó que existe una débil correlación positiva entre desempeño laboral y la dimensión empatía en la percepción de los estudiantes, por tener un puntaje de significancia del 0.020, y por haber obtenido un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0,328.
6. Se identificó que existe una débil correlación positiva entre desempeño laboral y la dimensión capacidad de respuesta en la percepción de los estudiantes en el instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua, por tener un puntaje de significancia del 0.000, y por haber obtenidos un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0,449.
7. Se identificó que existe una débil correlación positiva entre desempeño laboral y la dimensión seguridad en la percepción de los estudiantes del Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua, por tener un puntaje de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05, y por haber obtenido un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0,375.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la presente institución, considerar los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos para conocer el estado actual de las variables de estudio; para el planteamiento de estrategias propuestas que permita mejorar la situación problemática.
2. Se recomienda al responsable de la Institución Pedagógica “César Abraham Vallejo Mendoza”, proponer un plan de formación que permita mejorar los conocimientos y capacidades necesarias para poder brindar un mejor nivel de satisfacción por el trato al cliente.
3. Se recomienda al responsable de la atención de la Institución Pedagógica “César Abraham Vallejo Mendoza” plantear estrategias de incentivo que permita promover el desempeño laboral, con la finalidad de mejorar las competencias y poder hacer frente ante los posibles problemas que enfrenten los estudiantes de la presente institución.

## REFERENCIAS

- Arbulu, I., & Fernandez, M. (2020). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante Fiesta Gourmet de Chiclayo*. Chiclayo: USAT. Retrieved from <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2793>
- Bedoya, E. (2021). *Leadership influence on job satisfaction and communication satisfaction in smes under computer-mediated-communication environments*. Hungría: Revista Facultad de Ciencias Economicas. Retrieved from <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9dc39116-1394-4f68-9aa2-3ea6795b0d37%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=150979777&db=fua>
- Bernal, A. (2016). *Metodología de la investigación*. . México: Prentice Hall.
- Chávez, L., & Vásquez, R. (2018). *Pertinencia en la política de acceso y el aprovechamiento de la beca 18 otorgada a los ingresantes de universidad privadas en la convocatoria 2014, PRONABEC*. Lima: Universidad Nerbert Wiener. Retrieved from <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2716/TESIS%20Ch%C3%A1vez%20Lillian%20-%20V%C3%A1squez%20Rommy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. ISBN: 9781456256623.
- Chumioque, M. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al servicio del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo*. Chiclayo: Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Retrieved from [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL\\_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf)

Cuatrecasas, J. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Madrid: PROFIT. Retrieved from

<https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&pg=PT28&dq=teor%C3%ADa+del+ciclo+de+deming+libro&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixnpLI7frpAhVxFLkGHRPQB00Q6AEILzAB#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20del%20ciclo%20de%20deming%20libro&f=false>

Delgado, D., Girón, D., & Chanchí, G. (2021). Estimación del atributo satisfacción en test de usuarios a partir del análisis de la expresión facial. *Ebsco*, 19(36), p13-28. doi:10.22395/rium.v19n36a1

Dias, C., Ferreira, A., & Pereira, A. (2019). Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. *Ebsco*, 28(2), 49-58. Retrieved from <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=71b8df79-c442-4e65-a7a9-88722f3dfa9d%40sdc-v-sessmgr02>

Droguett, F. (2019). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. Chile: Universidad de Chile. Retrieved from <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F..pdf?sequence=3>

Febres, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Scielo*, 20(3). Retrieved from [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

Fonseca, A., Ostos, M., & Vargas, R. (2020). Habilidades comunicacionales y la satisfacción del paciente en los servicios de consulta externa. *Revista de Salud Pública*. Retrieved from

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/27378/29635>;  
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/27378/29635>

Fuentes, P., Del Mar, M., & De los Ángeles, M. (2019). Perceived quality of care and satisfaction for deaf people with regard to primary care in a Health Area in the region of Murcia. *Ebsco*, 18(2), 313-322. doi:10.6018/eglobal.18.2.344761

García, M., & Uría, N. (2018). *Satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud - Red Ayacucho*. Ayacucho: Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18261/Garcia\\_CMD-Ur%  
c3%ada\\_MNMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18261/Garcia_CMD-Ur%c3%ada_MNMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gómez, C., Rodríguez, D., & Morillo, A. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca*. Lima: REVISTA MÉDICA VALLEJANA. doi:10.18050/revistamedicavallejiana.v9i1.2500

Gonzales, L. (2019). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú. Retrieved from [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%  
20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Pro  
fesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Grueso, M. (2017). *Recursos humanos en redes y organizaciones : algunas reflexiones e desafíos*. México: Editorial Universidad del Rosario. Retrieved from [https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=dbf311bf-  
c1e2-48be-a5ab-  
68b87699e4d1%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3  
d%3d#AN=1735446&db=nlebk](https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=dbf311bf-c1e2-48be-a5ab-68b87699e4d1%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=1735446&db=nlebk)

Guerrero, M., & Manosalvas, C. (2021). *The mediation of labor satisfaction in the relationship of the leadership style and organizational commitment. (English)*. EE.UU: Apuntes Universitarios. Retrieved from



<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=29f28e4f-1a1f-4bb3-891b-1eb934acd80f%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=149697702&db=eue>

Henao, L. (2020). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano. Retrieved from <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=f370980a-92ed-43f0-ba5d-b55f03428709%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=fua&AN=144366864>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill. Retrieved from <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Mc Grawll. Retrieved from <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huamán Magno, E. D., & Rojas Nimango, K. N. (2018). *Percepción de La Calidad de Atención en pacientes del Centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo - 2018*. Huancayo, Perú.

Huaquipaco, V., & Navarro, L. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público*. Arequipa: Universidad tecnológica del Perú. Retrieved from [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco\\_Luis%20Navarro\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco_Luis%20Navarro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hurtado, J. (2014). *Metodología de la investigación*. Sypal, México. Retrieved from <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensioc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>
- Juárez, T. (2019). *Calidad De Atención De Enfermería Y Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Del Servicio De Pediatría Del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018*. Lima. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25412>
- Lazo, E., & Mauricio, N. (2019). *Satisfacción del programa social Beca 18 y empoderamiento de becarios de la Universidad Continental*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Retrieved from [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5873/T010\\_44218374\\_T\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5873/T010_44218374_T_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luján, A., & Goicochea, E. (2020). *Sobre la evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño*. Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Trujillo: Revistas de investigación UNMSM . doi:10.15381/anales.v81i1.17222
- Lujan, R., & Medina, R. (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la Satisfacción del Cliente de un supermercado*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59041/B\\_Lujan-CRL-Medina\\_VRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59041/B_Lujan-CRL-Medina_VRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mansour, H., & Abu, L. (2021). *Results of survey on perception of patient safety culture among emergency nurses in Jordan: Influence of burnout, job satisfaction, turnover intention, and workload*. España: Elsevier. Retrieved from <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=1541d3d0-8e9b-40b6-957d-467f44ff4aef%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=S2603647921000506&db=edselp>

- MINSA. (2015). *Para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de SALUD*. Lima: Ministerio de Salud. Retrieved from <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. Ecuador: Dilemas Contemporáneos. Retrieved from <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=02244fb2-5145-4d01-b679-9dfc9093f6e1%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=141222884&db=eue>
- Moura, C., & Magalhães, M. (2017). Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil. *Ebsco*, 21(61). Retrieved from <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=effb4d5a-5876-4cc4-a260-e5f20f76e7f4%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=121640805&db=eue>
- Nieto, J., Mendoza, J., & Vicente, M. (2020). Diseño y validación del cuestionario SAREHA para evaluar la satisfacción de los pacientes en un Servicio de Rehabilitación. doi:10.1016/j.jhqr.2020.03.003
- Nina, J. (2021). *Factores determinantes en la percepción de la virtualización de programas de postgrado en el mercado laboral de la ciudad de Puerto Maldonado “Estudio de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción al cliente de la provincia de Abancay*. Tacna: Escuela de Post grado de Neuman. Retrieved from [https://repositorio.epneumann.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/EPNEUMANN/140/TRABAJO\\_DE\\_INV\\_MBA\\_NINA\\_HANCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.epneumann.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/EPNEUMANN/140/TRABAJO_DE_INV_MBA_NINA_HANCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ospina, Y. (2019). Job satisfaction and labor performance. *Colección Académica de ciencias estratégicas*, 6(1). Retrieved from <https://revistas.upb.edu.co/index.php/rice/article/view/5232/4895>
- Painén, G., & Blower, G. (2017). User satisfaction for the Home Help Service for dependent people: study of an urban neighbourhood (Barrio Oliver,

- Zaragoza). Ebsco. Retrieved from <https://doaj.org/article/36d90fdc8c8f49188d4f6084c6ea30c3>
- Paz, J. (2020). *Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. (Spanish)*. Perú: Ebsco. Retrieved from <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=4270ddb5-77e8-4679-ae95-f380ecd70b04%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=144821046&db=eue>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa*. Ecuador: Revista Polo del Conocimiento.
- Rodríguez, Y. (2017). *Correlación entre gestión del programa Beca 18 e inclusión social en universidad de Lima Metropolitana en el año 2016*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2977/HSDrosuyv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, N. (2021). *Satisfacción Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en tiempos de covid*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Retrieved 05 2021, 30, from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48583/Rojas\\_DNV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48583/Rojas_DNV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista disciplinaria*, 4(2), 1510. Retrieved from <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Secretaría de gestión pública. (2020). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicio públicos*. Lima: Presidencia de consejo y ministros. Retrieved from <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano*. México: 3 ciencias - ALCOY. Retrieved from

[https://books.google.com.pe/books?id=m-pyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=desempe%C3%B1o+organizacional&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=m-pyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=desempe%C3%B1o+organizacional&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20organizacional&f=false)

Torres, L. (2020). *Administración I*. México: Soluciones educativas KLIK. Retrieved from

<https://books.google.com.pe/books?id=b1o7EAAAQBAJ&pg=PA59&dq=teor%C3%ADa+del+comportamiento+organizacional+libro+2020&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj0waHvjJbzAhVoRzABHWDKAFYQ6AF6BAgEEAl#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20del%20comportamiento%20organizacional%20libro%2>

Ulloa, I., Valbuena, L., & Camargo, F. (2021). Quality of care provided by nursing students: patient experience and satisfaction. *Ebsco*, 12(1). Retrieved from

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=dc4a99a7-1fe8-4a9c-a49c-e5bd8e7e7ad6%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.50E8094F&db=edsbas>

Valenciano, J., & Hernández, F. (2021). Nivel de satisfacción de prestadores de servicio social durante la pandemia en ISSSTECALI Tijuana. *Revista CONAMED*, 26(1). Retrieved from <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2021/con211b.pdf>

Vidal, F., & García, E. (2021). User satisfaction for a dignified treatment in the areas of occupational therapy and mechanotherapy of the Rehabilitation and Special Education Center of the State of Tabasco. *Ebsco*, p24-31. Retrieved from

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=143be4f6-acb9-4ee8-9092-adf51a203a74%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=131332596&db=a9h>

Vigo, J. (2020). *Relacion entre la calidad de servicio y la satisfaccion del cliente en una empresa de Pacasmayo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Retrieved from  
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=43a3e7fa-2bc7-4e8f-a52c-2b4b1dcb6663%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edsgii&AN=edsgcl.635560504>

Yépez, M., Ricaurte, M., & Jurado, D. (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto*. Colombia: Universidad de Nariño. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>

Zabala, R., & Granja, L. C. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Ebsco*, 32(5), p101-109. Retrieved from  
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=4c96c366-f1a9-4a59-8a71-0a5475bc6c99%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=153118617&db=fua>

## ANEXO

### Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Variable 1: Desempeño laboral	Chiavenato (2014), señala que “es la capacidad de satisfacer una necesidad del público objetivo a través de los productos o	Es aquel cumplimiento de las tareas programadas en el tiempo asignado, siendo considerado como la valoración de todo el esfuerzo realizado, la cual facilitará la	Iniciativa	Capacidad de participación de Solución de problemas	Escala de Likert	Cuestionario
			Organización	Nivel de planificación Nivel de evaluación		
			Relaciones interpersonales	Capacidad de respeto Aptitud de solidaria		

	servicios brindados siendo aquellas habilidades y capacidades que permitan a la organización alcanzar sus objetivos.	realización de la misión y visión institucional.	Trabajo en equipo	Aptitudes al trabajo en equipo Identidad al trabajo en equipo Nivel de colaboración del trabajo en equipo		
			Productividad	Nivel de resultado laboral Logro de metas Uso de los recursos		
Variable 2: Satisfacción del usuario (estudiantes)	Cuatrecasas (2017) menciona que la satisfacción del usuario se identifica ser el estado de ánimo de un cliente,	Es la percepción que el usuario tiene sobre el servicio u producto brindado durante todo el proceso influenciando diversos factores, que influye de	Fiabilidad	Comportamiento de colaboradores Interés de los colaboradores Confianza y atención Orientación	Escala de Likert	Cuestionario
			Capacidad de respuesta	Comunicación Tiempo Rapidez Respuesta a dudas		



	después de lograr comparar la expectativa que tiene sobre un servicio sobre el servicio percibido.	manera interna y externa.	Seguridad	Servicios del colaborador Tecnología Señalización de seguridad Seguridad de los colaboradores Horario de atención		
			Empatía	Esmero en la atención Servicio personalizado Buen trato Compresión		
			Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza y cuidado Equipamiento Difusión Presentación		

## Anexo 2. Instrumentos

### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

#### 1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición del desempeño laboral

#### 2. ESTRUCTURA DETALLADA:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### ESTRUCTURA

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems	N°
Desempeño laboral	1. <i>Iniciativa</i>	1. <i>Capacidad de participación</i>	1, 2	2
		2. <i>Solución de problemas</i>	3, 4	2
	2. <i>Organización.</i>	3. <i>Nivel de planificación</i>	5	1
		4. <i>Nivel de evaluación</i>	6, 7	2
	3. <i>Relaciones interpersonales</i>	5. <i>Capacidad de respeto</i>	8, 9	2
		6. <i>Aptitud de solidaria</i>	10, 11	2
	4. <i>Trabajo en equipo</i>	7. <i>Aptitudes al trabajo en equipo</i>	12, 13	2
		8. <i>Identidad al trabajo en equipo</i>	14	1
		9. <i>Nivel de colaboración del trabajo en equipo</i>	15	1
	5. <i>Productividad</i>	10. <i>Nivel de resultado laboral</i>	16, 17	2
		11. <i>Logro de metas</i>	18	1
		12. <i>Uso de los recursos</i>	19, 20	2

## Instrumento de recolección de datos

### Medición del desempeño laboral

**Autor:** Econ. Segura Barboza, Maxlinder

Se agradece anticipadamente la colaboración de los 50 estudiantes que conforman el instituto Pedagógico “César Abrahan Vallejo Mendoza” – Bagua.

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
1. Iniciativa	1. Capacidad de participación	1. Los colaboradores muestran nuevas ideas para mejorar los procesos					
		2. Los colaboradores se demuestran asequibles al cambio					
	2. Solución de problemas	3. Los colaboradores se anticipan a las dificultades					
		4. Los colaboradores tienen gran capacidad para resolver problemas					
2. Organización	3. Nivel de planificación	5. Usted considera que los colaboradores planifican sus actividades					
	4. Nivel de evaluación	6. Los colaboradores hacen uso de indicadores de evaluación					
		7. Los colaboradores conocen del rendimiento mensual					
3. Relaciones interpersonales	5. Capacidad de respeto	8. Los colaboradores del programa se muestran cortés con los usuarios y con sus compañeros					
		9. Los colaboradores respetan las opiniones de los demás					
	6. Aptitud de solidaria	10. Los colaboradores brindan una adecuada orientación a los usuarios					
		11. Se percibe en los colaboradores acciones de solidaridad con el prójimo en el desarrollo de sus funciones					
4. Trabajo en equipo	7. Aptitudes al trabajo en equipo	12. Los colaboradores muestran una aptitud de integración al equipo de trabajo.					

		13. Existe una comunicación adecuada entre el equipo de trabajo del programa social					
	8. Identidad al trabajo en equipo	14. Se identifican fácilmente con los objetivos del equipo					
	9. Nivel de colaboración del trabajo en equipo	15. Percibe el apoyo entre el equipo de trabajo del programa social para el cumplimiento de las metas					
5. Productividad	10. Nivel de resultado laboral	16. Su equipo de trabajo logra terminar su trabajo a tiempo					
		17. Los colaboradores del programa con las tareas diarias que se le encomiendan					
	11. Logro de metas	18. Los colaboradores cumplen con el total de metas programadas					
	12. Uso de recursos	19. En el programa utilizan de manera adecuada los recursos asignados					
20. Los colaboradores del programa hacen uso adecuado de los recursos para el desarrollo oportuno de las actividades							

INICIATIVA	ORGANIZACIÓN	RELACIONES INTERPERSONALES	TRABAJO EN EQUIPO	PRODUCTIVIDAD
<b>BAJO [1 – 6]</b>	<b>BAJO [1 – 5]</b>	<b>BAJO [1 – 6]</b>	<b>BAJO [1 – 6]</b>	<b>BAJO [1 – 8]</b>
<b>MEDIO [7 – 12]</b>	<b>MEDIO [6 – 10]</b>	<b>MEDIO [7 – 12]</b>	<b>MEDIO [7 – 12]</b>	<b>MEDIO [9 – 16]</b>
<b>ALTO [13 – 20]</b>	<b>ALTO [11– 15]</b>	<b>ALTO [13 – 20]</b>	<b>ALTO [13 – 20]</b>	<b>ALTO [17 – 25]</b>
<b>VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL</b> <b>BAJO [1 – 33]</b> <b>MEDIO [34 – 67]</b> <b>ALTO [68 – 100]</b>				

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Instrumento para la percepción de la satisfacción del servicio

**Autor:** Segura Barboza, Maxlinder

**Se agradece anticipadamente los usuarios**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			NUNCA (0)	A VECES (1)	SIEMPRE (2)
<i>Elementos tangibles</i>	<i>Equipamiento moderno</i>	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.			
	<i>Instalaciones físicas atractivas</i>	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.			
	<i>Limpieza</i>	3. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.			
	<i>Materiales informativos</i>	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.			
	<i>Presentación pulcra</i>	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra.			
<i>Confiabilidad</i>	<i>Realización de actividades a tiempo</i>	6. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.			
	<i>Interés</i>	7. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.			
	<i>Intervención correcta</i>	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.			
	<i>Atención oportuna y segura</i>	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.			
<i>Empatía</i>	<i>Atención individualizada</i>	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada			
	<i>Adecuada atención</i>	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.			
	<i>Interés para el bienestar</i>	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.			
	<i>Identificación de necesidades</i>	13. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.			
<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Respuesta a preguntas o dudas</i>	14. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.			
	<i>Priorización de atención</i>	15. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.			

	<i>Conocimiento, destreza y habilidad</i>	16. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.			
	<i>Disposición a la ayuda</i>	17. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.			
<i>Seguridad</i>	<i>Inspiración de confianza</i>	18. El profesional de la institución le inspira confianza.			
	<i>Seguridad en tensión</i>	19. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución			
	<i>Cortesía y amabilidad</i>	20. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.			
	<i>Seguridad en el quehacer</i>	21. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.			
	<i>Gestión documentaria</i>	22. La institución le denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.			

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>EMPATÍA</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>SEGURIDAD</b>
<b>BAJO [1 – 8] MEDIO [9 – 18] ALTO [19 – 25]</b>	<b>BAJO [1 – 6] MEDIO [7 – 13] ALTO [14– 20]</b>	<b>BAJO [1 – 6] MEDIO [7 – 13] ALTO [14– 20]</b>	<b>BAJO [1 – 6] MEDIO [7 – 13] ALTO [14– 20]</b>	<b>BAJO [1 – 8] MEDIO [9 – 18] ALTO [19 – 25]</b>
<b>VARIABLE SATISFACCIÓN</b> <b>BAJO [36]</b> <b>MEDIO [37 – 72]</b> <b>ALTO [73 – 110]</b>				

### Anexo 3. Validación de los instrumentos

#### Experto 1:

TÍTULO DE LA TESIS: Desempeño laboral y su satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, Bagua.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	INICIATIVA	1.Capacidad de participación	1. Los colaboradores muestran nuevas ideas para mejorar los procesos	X		X		X		X	X	
			2. Los colaboradores se demuestran asequibles al cambio	X		X		X		X	X	
		2.Solución de problemas	3. Los colaboradores se anticipan a las dificultades	X		X		X		X	X	
			4. Los colaboradores tienen gran capacidad para resolver problemas	X		X		X		X	X	
	ORGANIZACIÓN	3. Nivel de planificación	5. Usted considera que los colaboradores planifican sus actividades	X		X		X		X	X	
			6. Los colaboradores hacen uso de indicadores de evaluación	X		X		X		X	X	
		4. Nivel de evaluación	7.Los colaboradores conocen del rendimiento mensual	X		X		X		X	X	
	5. Capacidad de respeto		8. Los colaboradores del programa se muestran cortés con los usuarios y con sus compañeros	X		X		X		X	X	
		RELACIÓN INTERPERSONAL		9. Los colaboradores respetan las opiniones de los demás	X		X		X		X	X
	10. Los colaboradores brindan una adecuada orientación a los usuarios			X		X		X		X	X	
	6.Aptitud de solidaria		11. Se percibe en los colaboradores acciones de solidaridad con el prójimo en el desarrollo de sus funciones	X		X		X		X	X	
	TRABAJO EN EQUIPO		12. Los colaboradores muestran una aptitud de integración al equipo de trabajo.	X		X		X		X	X	

PRODUCTIVIDAD	7. Aptitudes al trabajo en equipo	13. Existe una comunicación adecuada entre el equipo de trabajo del programa social	X		X		X		X	X		
	8. Identidad al trabajo en equipo	14. Se identifican fácilmente con los objetivos del equipo	X		X		X		X	X		
	9. Nivel de colaboración del trabajo en equipo	15. Percibe el apoyo entre el equipo de trabajo del programa social para el cumplimiento de las metas	X		X		X		X	X		
	10. Nivel de resultado laboral	de	16. Su equipo de trabajo logra terminar su trabajo a tiempo	X		X		X		X	X	
			17. Los colaboradores del programa con las tareas diarias que se le encomiendan	X		X		X		X	X	
	11. Logro de metas	de	18. Los colaboradores cumplen con el total de metas programadas	X		X		X		X	X	
	12. Uso de recursos	de	19. En el programa utilizan de manera adecuada los recursos asignados	X		X		X		X	X	
			20. Los colaboradores del programa hacen uso adecuado de los recursos para el desarrollo oportuno de las actividades	X		X		X		X	X	

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Cárdenas del Águila, Edward

Firma del experto :



DNI : 16779036  
EXPERTO EVALUADOR



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Desempeño laboral y su satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, Bagua.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	<i>Elementos tangibles</i>	Equipamiento moderno	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X	X	
		Instalaciones físicas atractivas	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X	X	
		Limpieza	3. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X	X	
		Materiales informativos	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	X		X		X		X	X	
		Presentación pulcra	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra	X		X		X		X	X	
	<i>Confiabilidad</i>	Realización de actividades a tiempo	6. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X	X	
		Interés	7. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema..	X		X		X		X	X	
		Intervención correcta	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X	X	
		Atención oportuna y segura	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X	X	
	<i>Empatía</i>	Atención individualizada	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X	X	
		Adecuada atención	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X	X	

		Interés para el bienestar	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	X		X		X		X	X	
		Identificación de necesidades	13. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	X		X		X		X	X	
	Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	14. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X	X	
		Priorización de atención	15. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X	X	
		Conocimiento, destreza y habilidad	16. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad..	X		X		X		X	X	
		Disposición a la ayuda	17. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X	X	
	Seguridad	Inspiración de confianza	18. El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X	X	
		<i>Seguridad en tensión</i>	19. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	X		X		X		X	X	
		Cortesía y amabilidad	20. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X	X	
		Seguridad en el que hacer	21. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X	X	
Gestión documentaria		22. La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	X		X		X		X	X		

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Cárdenas del Águila, Edward

Firma del experto :



DNI : 16779036

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y su satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, Bagua

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición del desempeño laboral

### 3. TESISISTA:

Econ. Segura Barboza, Maxlinder

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de octubre del 2021



DNI: 16779036

EXPERTO

Magister en Gestión Pública Ing. Cárdenas del Águila, Edward

EXPERTO EVALUADOR

**Experto 2:**

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Desempeño laboral y su satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, Bagua.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
DESEMPEÑO LABORAL	INICIATIVA	1.Capacidad de participación	1. Los colaboradores muestran nuevas ideas para mejorar los procesos	X		X		X		X			
			2. Los colaboradores se demuestran asequibles al cambio	X		X		X		X			
		2.Solución de problemas	3. Los colaboradores se anticipan a las dificultades	X		X		X		X			
			4. Los colaboradores tienen gran capacidad para resolver problemas	X		X		X		X			
	ORGANIZACIÓN	3. Nivel de planificación	5. Usted considera que los colaboradores planifican sus actividades	X		X		X		X			
			6. Los colaboradores hacen uso de indicadores de evaluación	X		X		X		X			
		4. Nivel de evaluación	7.Los colaboradores conocen del rendimiento mensual	X		X		X		X			
	RELACIÓN INTERPERSONAL		5. Capacidad de respeto	8. Los colaboradores del programa se muestran cortés con los usuarios y con sus compañeros	X		X		X		X		
		9. Los colaboradores respetan las opiniones de los demás		X		X		X		X			
		6.Aptitud de solidaridad	10. Los colaboradores brindan una adecuada orientación a los usuarios	X		X		X		X			
	11. Se percibe en los colaboradores acciones de solidaridad con el prójimo en el desarrollo de sus funciones		X		X		X		X				

	TRABAJO EN EQUIPO	7. Aptitudes al trabajo en equipo	12. Los colaboradores muestran una aptitud de integración al equipo de trabajo.	X		X		X		X		
			13. Existe una comunicación adecuada entre el equipo de trabajo del programa social	X		X		X		X		
		8. Identidad al trabajo en equipo	14. Se identifican fácilmente con los objetivos del equipo	X		X		X		X		
			9. Nivel de colaboración del trabajo en equipo	15. Percibe el apoyo entre el equipo de trabajo del programa social para el cumplimiento de las metas	X		X		X		X	
	PRODUCTIVIDAD	10. Nivel de resultado laboral	16. Su equipo de trabajo logra terminar su trabajo a tiempo	X		X		X		X		
			17. Los colaboradores del programa con las tareas diarias que se le encomiendan	X		X		X		X		
		11. Logro de metas	18. Los colaboradores cumplen con el total de metas programadas	X		X		X		X		
			12. Uso de recursos	19. En el programa utilizan de manera adecuada los recursos asignados	X		X		X		X	
		20. Los colaboradores del programa hacen uso adecuado de los recursos para el desarrollo oportuno de las actividades		X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Evelyn Ibet Atoche Espinoza

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



DNI: 74153761

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y su satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, Bagua

### 6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición del desempeño laboral

### 7. TESISISTA:

Econ. Segura Barboza, Maxlinder

### 8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de octubre del 2021



DNI: 74153761

*EXPERTO*

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Desempeño laboral y su satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, Bagua.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	23. Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas atractivas	24. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
		Limpieza	25. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X		
		Materiales informativos	26. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	X		X		X		X		
		Presentación pulcra	27. La presentación del profesional de la institución es pulcra	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	28. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Interés	29. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema..	X		X		X		X		
		Intervención correcta	30. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X		
		Atención oportuna y segura	31. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	32. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X		
		Adecuada atención	33. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X		

		Interés para el bienestar	34. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	X		X		X		X		
		Identificación de necesidades	35. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	36. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X		
		Priorización de atención	37. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X		
		Conocimiento, destreza y habilidad	38. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad..	X		X		X		X		
		Disposición a la ayuda	39. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X		
		Inspiración de confianza	40. El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X		
	Seguridad	<i>Seguridad en tensión</i>	41. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	X		X		X		X		
		Cortesía y amabilidad	42. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X		
		Seguridad en el que hacer	43. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X		
Gestión documentaria		44. La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Evelyn Ibet Atoche Espinoza

Firma del experto :



DNI: 74153761

**EXPERTO**  
EXPERTO EVALUADOR



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y su satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, Bagua

### 10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición de la satisfacción del servicio

### 11. TESISISTA:

Br. : Econ. Segura Barboza, Maxlinder

### 12. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de Octubre de 2021



DNI: 74153761

---

*Firma/DNI*  
**EXPERTO**

**Experto 3:**

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Desempeño laboral y su satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, Bagua.

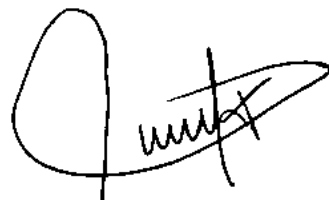
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	INICIATIVA	1.Capacidad de participación	1. Los colaboradores muestran nuevas ideas para mejorar los procesos	X		X		X		X		
			2. Los colaboradores se demuestran asequibles al cambio	X		X		X		X		
		2.Solución de problemas	3. Los colaboradores se anticipan a las dificultades	X		X		X		X		
			4. Los colaboradores tienen gran capacidad para resolver problemas	X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	3. Nivel de planificación	5. Usted considera que los colaboradores planifican sus actividades	X		X		X		X		
			6. Los colaboradores hacen uso de indicadores de evaluación	X		X		X		X		
		4. Nivel de evaluación	7. Los colaboradores conocen del rendimiento mensual	X		X		X		X		
	RELACIÓN INTERPERSONAL		5. Capacidad de respeto	8. Los colaboradores del programa se muestran cortés con los usuarios y con sus compañeros	X		X		X		X	
		9. Los colaboradores respetan las opiniones de los demás		X		X		X		X		
		6. Aptitud de solidaria	10. Los colaboradores brindan una adecuada orientación a los usuarios	X		X		X		X		
			11. Se percibe en los colaboradores acciones de solidaridad con el prójimo en el desarrollo de sus funciones	X		X		X		X		

TRABAJO EN EQUIPO	7. Aptitudes al trabajo en equipo	12. Los colaboradores muestran una aptitud de integración al equipo de trabajo.	X		X		X		X		
		13. Existe una comunicación adecuada entre el equipo de trabajo del programa social	X		X		X		X		
	8. Identidad al trabajo en equipo	14. Se identifican fácilmente con los objetivos del equipo	X		X		X		X		
		9. Nivel de colaboración del trabajo en equipo	15. Percibe el apoyo entre el equipo de trabajo del programa social para el cumplimiento de las metas	X		X		X		X	
	PRODUCTIVIDAD	10. Nivel de resultado laboral	16. Su equipo de trabajo logra terminar su trabajo a tiempo	X		X		X		X	
			17. Los colaboradores del programa con las tareas diarias que se le encomiendan	X		X		X		X	
		11. Logro de metas	18. Los colaboradores cumplen con el total de metas programadas	X		X		X		X	
		12. Uso de recursos	19. En el programa utilizan de manera adecuada los recursos asignados	X		X		X		X	
			20. Los colaboradores del programa hacen uso adecuado de los recursos para el desarrollo oportuno de las actividades	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Lic. Diafanor Pérez Vega

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



DNI: 74153761

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 13. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y su satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, Bagua

### 14. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición del desempeño laboral

### 15. TESISISTA:

Econ. Segura Barboza, Maxlinder

### 16. DECISIÓN:

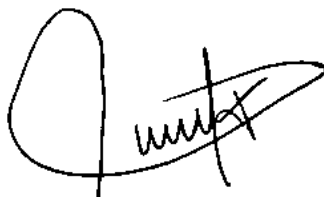
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de octubre del 2021



Magister en Gestión Pública Lic. Diafanor Pérez Vega

DNI: 40696543

EXPERTO

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

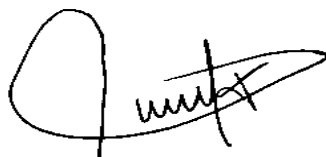
**TÍTULO DE LA TESIS:** Desempeño laboral y su satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, Bagua.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	45. Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas atractivas	46. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
		Limpieza	47. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X		
		Materiales informativos	48. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	X		X		X		X		
		Presentación pulcra	49. La presentación del profesional de la institución es pulcra	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	50. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Interés	51. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema..	X		X		X		X		
		Intervención correcta	52. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X		
		Atención oportuna y segura	53. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	54. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X		
		Adecuada atención	55. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X		

		Interés para el bienestar	56. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	X		X		X		X		
		Identificación de necesidades	57. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	58. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X		
		Priorización de atención	59. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X		
		Conocimiento, destreza y habilidad	60. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad..	X		X		X		X		
		Disposición a la ayuda	61. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X		
		Inspiración de confianza	62. El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X		
	Seguridad	<i>Seguridad en tensión</i>	63. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	X		X		X		X		
		Cortesía y amabilidad	64. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X		
		Seguridad en el que hacer	65. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X		
		Gestión documentaria	66. La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Lic. Diafanor Pérez Vega Firma del experto

:



DNI: 40696543

**EXPERTO**

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**17. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Desempeño laboral y su satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza”, Bagua

**18. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Medición de la satisfacción del servicio

**19. TESISISTA:**

Br. : Econ. Segura Barboza, Maxlinder

**20. DECISIÓN:**

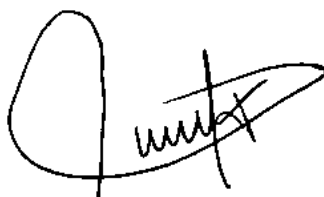
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de Octubre de 2021



*Firma*

*DNI : 40696543*

**EXPERTO**

Magister en Gestión Pública el Lic. Diafanor Pérez Vega

## Análisis de confiabilidad (Prueba piloto) 15 encuestados

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Desempeño laboral

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	20

Fuente: Resultado de cuestionario de desempeño laboral de los estudiantes en el Instituto Pedagógico "César Abraham Vallejo Mendoza" - Bagua.

### Satisfacción

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	22

Fuente: Resultado de cuestionario de satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico "César Abraham Vallejo Mendoza" - Bagua












## Anexo 5. Autorización de publicación de la entidad

  
DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIONES  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN - AMAZONAS  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO  
"CESAR ABRAHAM VALLEJO MENDOZA"  
BAGUA "Bando al Aprendizaje"

C.M. N° 0708164

D.S. de Creación N° 18-86-ED, del 22/12/1986 y D.S. de Reinscripción N° 017-2002-ED, del 16/05/2002.  
Km. 2 Carretera - Bagua - Copalín, E.M.A.E. [iespp@amazonas.gob.pe](mailto:iespp@amazonas.gob.pe)

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Tomaque, 02 de noviembre del 2021.

OFICIO N° 105- 2021-GOB.REG. -A/DRE-A/UE-303-B/IESPP" CAVM"-B/DG.

SEÑOR:  
ECON, MAXLINDER SEGURA BARBOZA  
ESTUDIANTE DE POSGRADO- UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.  
CIUDAD.

ASUNTO : AUTORIZA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA : EXP. N° 2065 CON 04 FOLIOS.

Es honroso dirigirme a Ud., para expresarle el cordial saludo a nombre del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "César Abraham Vallejo Mendoza" de Bagua; y al mismo tiempo manifestar lo siguiente:

Que, según el documento de la referencia, queda autorizado para la realización del Proyecto de Investigación: Desempeño laboral y satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico "Cesar A. Vallejo Mendoza" - Bagua.

Asimismo, dispongo a Ud., terminado la elaboración del Proyecto de Investigación, deberá hacer llegar un ejemplar impreso y virtual a la Dirección del Instituto; del mismo modo se procederá para el informe de tesis.

Es propicia es la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y deferencia

Atentamente,

  
  
Dr. Sagami Sánchez Viteri  
DIRECTOR GENERAL DE I.

ISSN/DG(c)-IESPP" CAVM"-B.  
MCHPG/Srs.  
e.c.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN - AMAZONAS  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO  
"CESAR ABRAHAM VALLEJO MENDOZA"  
BAGUA

C.M. N° 0708164

"Rumbo al Aprendizaje"

D.S. de Creación N° 10-86-ED, del 22/12/1986 y D.S. de Reinscripción N° 017-2002-ED, del 18/08/2002.  
Km. 2 Carretera - Bagua - Copalim, E-MAIL: [ispevallejo@hotmail.com](mailto:ispevallejo@hotmail.com)

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Tomaque, 02 de noviembre del 2021.

OFICIO N° 105- 2021-GOB.REG. -A/DRE-A/UE-303-B/IESPP" CAVM" -B/DG.

SEÑOR:  
ECON. MAXLINDER SEGURA BARBOZA  
ESTUDIANTE DE POSGRADO- UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.  
CIUDAD.

ASUNTO : AUTORIZA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA : EXP. N° 2065 CON 04 FOLIOS.

Es honroso dirigirme a Ud., para expresarle el cordial saludo a nombre del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "César Abraham Vallejo Mendoza" de Bagua; y al mismo tiempo manifestar lo siguiente:

Que, según el documento de la referencia, queda autorizado para la realización del Proyecto de Investigación: Desempeño laboral y satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico "Cesar A. Vallejo Mendoza" - Bagua.

Asimismo, dispongo A Ud., terminado la elaboración del Proyecto de Investigación, deberá hacer llegar un ejemplar impreso y virtual a la Dirección del Instituto; del mismo modo se procederá para el Informe de tesis.

Es propicia es la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y deferencia

Atentamente,



*[Firma]*  
Sr. Segundo Sánchez Vilchez  
DIRECTOR GENERAL (H)

SSV/DG[e]-IESPP" CAVM" -B.  
MLRPG/Sec.  
E.E.

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

<b>Nombre de la Organización:</b>	<b>RUC:</b> 20223571230
I.E.S.P. P. "CESAR A. VALLEJO MENDOZA" - BAGUA.	
<b>Nombre del Titular o Representante legal:</b>	
SEGUNDO SANCHEZ VILCHEZ	
<b>Nombres y Apellidos:</b>	<b>DNI:</b>
SEGUNDO SANCHEZ VILCHEZ	33569252

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación.

<b>Nombre del Trabajo de Investigación</b>	
Desempeño laboral y satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico "Cesar Abraham Vallejo Mendoza"-Bagua.	
<b>Nombre del Programa Académico:</b>	
Posgrado-Maestría en Gestión Pública	
<b>Autor: Nombres y Apellidos</b>	<b>DNI:</b>
Maxiinder Segura Barboza	45763834

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

TOMARQUE: 02 OCT 2021

Lugar y Fecha:



*(Titular o Representante legal de la Institución)*  
SEGUNDO SANCHEZ VILCHEZ  
DIRECTOR GENERAL (a)

(\*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, COTRINA CABRERA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN EL INSTITUTO PEDAGÓGICO CÉSAR ABRAHAM VALLEJO MENDOZA - BAGUA.", cuyo autor es SEGURA BARBOZA MAXLINDER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 07 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
COTRINA CABRERA MARIA ELENA <b>DNI:</b> 16702840 <b>ORCID</b> 0000-0003-0289-1786	Firmado digitalmente por: CCABRERAME el 07-01- 2022 12:01:43

Código documento Trilce: TRI - 0257725