



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y la satisfacción de los docentes del Distrito de Tocache-Región San Martín, 2019**

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Medina Sandoval, Juan (ORCID: 0000-0003-1109-8499)

**ASESOR:**

Mag. Casaverde Carmona, Lisette (ORCID: 0000-0002-9573-6365)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios, a mis padres, por darme la oportunidad de vivir y el apoyo incondicional para poder cumplir mis metas dando sentido a mi vida.

Juan

## **Agradecimiento**

Mis más profundos y sinceros agradecimientos, a Dios por darme la vida y permitir que mis sueños se cumplan, y a una gran profesional por su paciencia y amistad a la Mag. Lisette Casanova Carmona, también a las Instituciones Educativas que me brindaron el apoyo necesario para realizar la encuesta, a los expertos que validaron los instrumentos de la encuesta y a los docentes encuestados.

El autor

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice .....	iv
Índice de tablas .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas y herramientas de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	20
3.5. Método de estudio de datos. ....	23
3.6. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS .....	35
Anexos.....	39

## Índice de tablas

Tabla 1. Población y muestra .....	19
Tabla 2. Nivel de calificación según rangos y variables .....	21
Tabla 3. Validación de instrumentos por juicio de expertos .....	21
Tabla 4. Nivel de Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tocache.....	25
Tabla 5. Nivel Satisfactorio de los docentes.....	25
Tabla 6. Correlación entre Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tocache y Satisfacción de los docentes. ....	26

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo de determinar la relación que existe entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y la satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019. El diseño de investigación fue descriptivo-correlacional, de tipo de no experimental, la muestra fue de 30 docentes. El instrumento de recolección se hizo a través del cuestionario. El resultado arrojó un promedio de 92% de concordancia entre expertos para los instrumentos de ambas variables; lo que indica, que tienen alta validez y análisis de los datos nos muestran que el desempeño laboral y la satisfacción de los docentes tiene una relación correlacional positiva tras la aplicación de la prueba Rho de Spearman, bajo un nivel de significancia de 5%, alcanzando el valor de 0,682; y, éste se ubica, en una alta correlación; en tal sentido es evidente la dependencia entre las variables, lo cual se demuestra con la prueba de hipótesis.

Palabras Clave: Desempeño, laboral, Satisfacción, docente, usuario

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between the job performance of the workers of the Local Educational Management Unit and the satisfaction of the teachers of the Tocache-San Martín district, 2019. The research design was descriptive-correlational. , non-experimental type, the sample was 30 teachers. The collection instrument was made through the questionnaire. The result showed an average of 92% agreement between experts for the instruments of both variables; which indicates that they have high validity and data analysis shows us that job performance and teacher satisfaction have a positive correlational relationship after the application of Spearman's Rho test, under a significance level of 5%, reaching the value of 0.682; and, this is located, in a high correlation; in this sense, the dependence between the variables is evident, which is demonstrated with the hypothesis test.

Keywords: Performance, labor, Satisfaction, teacher, user

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, en las diversas instituciones públicas y privadas del país y del mundo, el desempeño laboral de sus trabajadores, demuestran insatisfacción en los usuarios por estar organizados de manera deficiente, además, muestran lentitud en el proceso administrativo de los expedientes tramitados, lo cual se expresa en la incorrecta atención a las solicitudes de los usuarios estos se ven gravemente afectados por la mala atención brindada en las oficinas existentes; ante esta dificultad; en cada etapa de gobierno; en el mundo se dan ajustes y/o innovaciones en sus procedimientos de dirección, tal como lo marca la (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017), al instalar a los regímenes educativos del mundo efectuando estrategias que permitan acelerar el trámite de documentos en los pequeños términos determinados, acogiendo la ejecución de procedimientos informáticos que aligeren la aplicación del expediente e intereses que piden los interesados en aspiración de satisfacer las peticiones del público consumidor de sus entidades que conducen. El trámite documentario por los trabajadores del sector educación en relación al desempeño laboral en el contenido de América Latina y el Caribe, está limitada por los gobiernos impuestos por la UNESCO (2015), considera en el marco de los manejos de avances formativas, que la eficacia educativa solicita la observancia de desempeños laborales recomendables en todos los espacios de gestión al público, existiendo la consideración el campo pedagógico por ser significativo para el bien social, ocupándose en manejos comprometidos en contenidos del proceso integral, que pide apurar acrecentar la fortaleza encaminado a restar la miseria, reduciendo las grietas de atención de manera imparcial, en relación con la experiencia de la actividad en el acatamiento de los cargos, la igualdad en la aplicación a los beneficiarios, la notabilidad en atender a las insuficiencias de los interesados y la conformidad para manifestar la escasez de escucha de las personas beneficiarios que solicitan a la institución u organización. En nuestro país el desempeño laboral de los trabajadores en organismos de gestión documentario de las instituciones, se observa arrogancia por conocimientos alejados a las funciones que desarrolla y de concentración de dominio de la jefatura, quienes en vez de diseminar la gestión, acogen practicas complejas que generan retrasar la aplicación de las insuficiencias de los usuarios hechos en el curso, conveniente que



según código de expediente pernocta en sus glorias demostrando incapacidad a la solución del problema de los solicitantes. Basado en el marco anterior, el (Decreto Supremo N° 006 - 2017 - JUS, 2017), que aprueba el texto único ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la Ley es aplicable a todas las entidades de la Administración Pública, quienes, por encargo de los servidores encomendados de la diligencia documentaria, se certifica el derecho y beneficio de los conducidos, basándose en disposiciones legislativas y sistema vigente del momento, tomando nociones de los ordenamientos administrativos que solicita la entidad pública existente. Por consiguiente, es un sostén importante para las instituciones valorar el desempeño laboral, porque fortifica a constituir maniobras y obtener perfeccionamiento en la actividad de la organización, para ello está pasos que funda la perspectiva, gestión, capacidades de trabajo en los compromisos que se calculan, sabiduría institucional y apreciación de destrezas; y los productos de un participante. El paso mencionado anteriormente, debemos considerar que el desempeño laboral debe ser asentado por parte de los personales manifestando en sus acciones encomendadas por sus dirigentes, donde se debe considerar y descubrir los elementos que auxilian al logro de un florecimiento de la labor que ejercen, de esta manera para poder conseguir el buen desempeño; es muy revelador que los trabajadores conozcan sobre sus quehaceres o labores delegados, continuar logrando conocimientos, lograr objetivos correctos, las políticas deben ser veneradas, como también motivarlos perennemente, también se podría adoptar otros elementos como delegar un sobresaliente conductor, proporcionar más compromisos, gratificar los resultados logrados, manifestar un clima de trabajo saludable, tal como lo testifica Loayza (2009). El presente proyecto de investigación pretende hallar la concordancia existente entre estos dos contenidos: el desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del usuario, debido a que se percibe en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tocache, que aún no se ha encaminado a estudiar si el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL cubre la confianza para la simpatía en las negaciones de los interesados. Este escenario difícil, estimula a la búsqueda de acciones para el entender de las interacciones viables para un proceso en el futuro, de perfeccionamiento de aquellas actitudes con los usuarios; la relación entre ellos. El trabajo de investigación titulado, “Desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión

Educativa Local y satisfacción de los docentes del Distrito de Tocache-Región San Martín, 2019” tiene como intención aportar y orientar a la búsqueda del mejoramiento continuo en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Tocache como órgano descentralizado del Ministerio de Educación que abarca en los 5 distritos: Shunté, Pólvora, Nvo. Progreso, Uchiza y Tocache; ubicados al sur de la Región de San Martín abarcando los niveles de Educación Básica Regular; por lo que evidencia una mala atención al público, docentes y padres de familia por parte de las y los trabajadores, tardanzas en la entrega de oficios a instituciones educativas y otros; preferencias amicales, abuso de derechos; por lo cual fueron denunciados en el poder judicial, en la fiscalía, por los medios de información radial y televisión de nuestra localidad, en la organización del SUTE-T; de los cuales muchos de los denunciados terminaron sin ser atendidos o determinar resultados de justicia. Actitudes presentadas durante el ejercicio personal y profesional del trabajador. De esta forma se intenta conocer las fortalezas y debilidades del desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Tocache; y el nivel de satisfacción tienen los docentes; de forma tal que se pueda aminorar las debilidades o déficits halladas según prioridades. En este escenario, la Evaluación del Desempeño del personal de la UGEL – Tocache, es un mecanismo saludable para el fortalecimiento de su desempeño, a partir de la autorreflexión colectiva del personal, promotor del servicio educativo en relación directa con el usuario o la comunidad educativa.

Por lo que se planteó el problema general, ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y la satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019?, así como los problemas específicos, ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Tocache-Región San Martín, 2019?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-Región San Martín, 2019?

El presente trabajo de investigación se justifica porque permite conocer la relación del desempeño de los trabajadores de la UGEL Tocache, al ofrecer servicios eficientes a los usuarios y la satisfacción de los docentes por la pertinencia del servicio brindado por dicha entidad. Porque a través de los años la calidad del servicio que brindan las entidades se ha

globalizado a tal punto de ser importante por ser activos en la misión de los trabajadores de igual modo la calidad de los servicios; Efectivamente, la indagación realizada fue muy importante para la Unidad de Gestión Educativa Local de Tocache, por lo que permitió conocer de manera sistemática, cómo es el servicio brindado y cuánto afecta el trabajo de los servidores al nivel satisfactorio de los docentes.

Se demuestra teóricamente porque accede puntualizar el resultado del desempeño laboral de los servidores en la satisfacción de los beneficiarios; en las versiones de Chiavenato (2000) quien sustenta que desempeño es el proceder característico del servidor en la institución en la que actúan ciertas variables como: los conocimientos, habilidades, insuficiencias, capacidades, cualidades personales, las cuales se interrelacionan constantemente en miras de lograr las metas y objetivos institucional; y se valora a través de elementos determinados: actitudinales y operativos; precisamente para la variable satisfacción del cliente, basado en las teorías de Riveros (2007), del interrogatorio de SERQUAL que fue acabado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998), con las siguientes dimensiones: Tangibilidad, Confidencialidad, Habilidad de Contestación, Seguridad y Empatía.

Su utilidad metodológica radica en la elaboración de dos instrumentales de comprobación, hacia la variable 1: desempeño laboral, y hacia la variable 2: satisfacciones del usuario. Con anterioridad a la aplicación han sido validados por 3 especialistas; en seguida de su aplicación los testimonios pasaron a ser estudiados por transcripción y edificación llegando a un resultado, lo cual nos permitirá medir la relación entre las variables.

En cuanto a su relevancia social, el estudio servirá para investigaciones futuras en la sociedad; con una problemática similar a lo investigado siendo una situación problemática importante en la obtención de las metas y objetivos de la institución.

Por último, su implicancia práctica está determinada por el hecho de que al lograr localizar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los docentes de la UGEL - distrito de Tocache, favorecerá a toda la sociedad y comunidad educativa permitiendo conocer, identificar y establecer soluciones para la mejora en el desarrollo como personas

capaces de actuar por sí mismos y reflexionar sobre nuestro actuar y como integrante de una sociedad en busca del desarrollo sostenible.

Asimismo, se presenta como objetivo general de la siguiente manera, Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y la satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019. Y como objetivos específicos, (i) Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Tocache; Región San Martín, 2019. (ii) Diagnosticar el nivel de satisfacción de los docentes del distrito de Tocache; Región San Martín, 2019.

Además, de proponer la hipótesis: Hipótesis general, Existe relación significativa entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de los docentes del Distrito de Tocache-San Martín, 2019. Y como Hipótesis específicas, H1: El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Tocache-San Martín, 2019; es satisfactorio. H2: El nivel de satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019; es alto.

## II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos realizados sobre la investigación del desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del usuario; en el ámbito nacional e internacional, existen algunas publicaciones que han realizado estudios acerca del desempeño laboral en las diferentes instituciones u organizaciones.

Para fines de estudio se ha tomado en cuenta la Variable 1: Desempeño laboral y Variable 2: Satisfacción de los docentes.

Iturralde Torres, J. (2010). En su indagación: “*La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2010*”-Ecuador. (Tesis Ingeniera En Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica de Ambato-Ecuador; se planteó como objetivo: Plantear el tratamiento de un piloto de valoración de desempeño laboral para optimizar el producto de los recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato; ejecutando el tipo de investigación descriptiva; en la muestra se procedió a aplicar a 98 trabajadores; el instrumento aplicado fue el cuestionario. Explicaciones: que el desempeño laboral se involucra al Recurso Humano al que se le llama Capital Intelectual; y que los trabajadores en su conjunto no conocen los efectos de la valoración de sus desempeños; por consiguiente la institución no cuenta con un plan de Mejora en función del desempeño de los trabajadores para desarrollar y crecer como institución donde prima la presencia de metodologías y conocimientos pertinentes de evaluación del desempeño que sea un potencial y mejoren el procedimiento de recursos humanos con la finalidad que el trabajador este motivado y comprometido con la ideología de la organización prestataria de servicios.

Polanco (2014) culminó una investigación denominada: “*Satisfacción laboral docente y clima de la organización en un instituto de la localidad de San Pedro Sula*”. (Teorías para preferir la categoría de Maestría en Gestión de la Educación); en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Honduras. Dicho estudio tuvo como fin primordial correlacionar las variables de satisfacción en los docentes y clima capital en la satisfacción laboral de los profesores, ya que la gestión de la gerencia en educación de la

Universidad en mención y el buen desempeño de sus habilidades resultan de garantía en la motivación, el interés y el compromiso de los profesores en la organización. El estudio tuvo de enfoque numérico cuantitativo y tipo descriptivo por el detalle de la variable. Fue de diseño no experimental, correlacional por las dos variables mencionadas. Su muestra fue de 150 docentes que a la vez fue considerada como población estudiada. Los resultados que se obtuvo fue que existe la correlación de nivel positivo entre las dos variables ya citadas. De acuerdo con la correlación de Spearman = 0,56, se puede precisar que existe la relación de tipo directa entre las variables descritas; consecuentemente aplicando la encuesta como instrumento.

Conclusiones: El clima laboral observado en el INTAE ¿? se encuentra mejorado por el arreglo de los individuos a sus relaciones de profesores, funcionarios que pertenecen con la conjetura de las esperanzas y el acomodo a los modelos profesionales y al clima laboral en la institución. Es evidente la insatisfacción laboral por los docentes por lo que se encuentran satisfechos un 20 a 30%. La satisfacción enmarca en el ambiente laboral, sueldos y salarios, relaciones humanas, la calidad educativa ¿? del servicio.

Ramírez, T. (2018) ha investigado: “*Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018*”. (Tesis para optar el grado de Maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo; con el ideal de indagación fue transversal y correlacional, teniendo una muestra de 30 usuarios a quienes se les aplicó una encuesta permitiendo arribar a las consiguientes terminaciones: Se estableció que hay relación entre satisfacción de los beneficiarios y desempeño laboral de los trabajadores administrativos Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018, lo que se manifiesta con la prueba de rho Spearman = 0,549 nos revela una templada correlación positiva y el Sig= 0,012. El valor positivo de la rho de Spearman nos muestra que en el orden que se prospera el desempeño de los trabajadores se realiza la calidad de satisfacción de los interesados y viceversa. De igual manera; la calidad de satisfacción de beneficiarios en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018. El (60%) de usuarios están satisfechos con los servicios que acogen y el 35% muestran satisfacción total, formando un total de 95%; y el porcentaje restante no se encuentran

insatisfecho; piensan que la atención es normal. Se determinó que el 85% del personal posee un desempeño “medio alto” y el 15% un desempeño “alto”, no hay trabajador de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano que tiene un desempeño medio o bajo; es el reflejo de los manejos de la agrupación que efectúa siempre eventos de capacitación, propagación de valores, diversidad de actividades en mejorar de manera permanente la relación entre los obreros de la entidad.

Bitstream (2018) ha realizado su teoría: “*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*”. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad San Ignacio de Loyola; planteando el objetivo “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles G.L.P. e hidrocarburos en lima durante el año 2017”; ha realizado el tipo de investigación transversal y correlacionar; teniendo como muestra a 162 unidades de estudio ¿QUE? ; aplicando el cuestionario, como instrumento. Conclusiones: Se concluye, sobre la base de los hallazgos encontrados, la presencia de una relación vertical entre el clima, organización y el desempeño laboral, entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral, entre la supervisión y el desempeño laboral, entre la comunicación y el desempeño laboral, entre las condiciones laborales y el desempeño laboral, entre el desempeño laboral y el clima organización en el personal administrativo de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima durante el año 2017. Con este resultado se prueba la importancia de la hipótesis principal de la investigación y se afirma que, mientras sobresaliente sea la percepción del clima de la organización, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la institución.

Gómez (2012) elaboró un estudio titulado: “*Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*”, (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Católica del Perú, el objetivo que se planteó era comprobar si los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del área comercial del banco líder tienen alguna relación con las variables estadísticas del sitio laboral, edad y sexo del personal, la metodología de la investigación

fue descriptiva, como muestra tuvo 312 trabajadores, el instrumento utilizado fue la encuesta. Conclusión: Teniendo como resultado el lugar laboral tiene dominio en la calidad de satisfacción laboral de los empleados, los encargados y empleados presenta un nivel mayor de satisfacción laboral que los trabajadores con función de menor rango, el personal con mayor años de edad mostraron un mayor nivel de satisfacción que los adultos y jóvenes, como también se localizó que el género ¿? de los empleados no influye en el grado de satisfacción laboral.

Bardales (2015) en su trabajo de investigación: “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015*”. (Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión Pública) desarrollado en la Universidad César Vallejo, en la Región San Martín; se planteó el objetivo de establecer la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015; el tipo de investigación es correlacional; contando como muestra a 73 trabajadores; aplicados el instrumento de cuestionario. Conclusiones: Se concluye que en la Unidad de Gestión Educativa Local - Mariscal Cáceres - Juanjui. Año 2015, tiene una concordancia inmediata y reveladora entre la variable desempeño laboral con la variable clima organizacional. En el clima de organización se estima por el 42.4% de los participantes del establecimiento con un nivel de regular y en el nivel de desempeño es valorada por el 38.4% de los encuestados como regular; por el cual las dimensiones de intervención y estimulación requieren mayor escucha por los empleados que brindan servicios al usuario; de igual manera las dimensiones de capacidad en relación al servicio, el compromiso en el desempeño de sus oficios y el trato a los demás, se relacionan de modo inmediato con la variable de clima de la organización; por otro lado con las emociones de los trabajadores existe reciprocidad objetiva con la variable; pero no es reveladora.

### **Desempeño del personal**

Definición de la variable

Para (Milkovich y Boudreau, 1994; Mateo, 2018), consideran las características personales de manera individual, como: las capacidades, habilidades, insuficiencias y



cualidades de cada individuo, que interactúan de manera natural con la labor y con la institución, siendo la práctica del trabajo el resultado de los comportamientos que se dan en la organización (p.27).

Por consiguiente, Flores (2008), precisa el desempeño laboral como la consecuencia productiva de cada uno de los obreros por los cargos asignadas y posee las siguientes particularidades: capacidades, conocimientos y habilidades que el empleador demuestra durante el desarrollo en el trabajo. (p.2).

Del mismo modo Chiavenato (2000) afirma que el desempeño, “son las actitudes observables en los obreros que accede lograr objetivos. Justamente, un buen desempeño laboral individual es la fortificación significativa que puede contar una organización” (p.125). Como también señala que el desempeño de las individuos se valora a través de principios anticipadamente determinados y evaluados los cuales son elementos actitudinales y operantes. Decimos entonces, que el desempeño es la actuación propia del servidor comprometido en la institución; donde actúa ciertas variables como: los conocimientos, las habilidades, insuficiencias, las capacidades, las cualidades personales, y estas se interrelacionan constantemente para el logro de las metas y objetivos de la organización; y se estima a través de factores determinados: actitudinales y operantes.

### **Dimensiones del desempeño laboral:**

**Factores actitudinales:** están relacionadas con el procedimiento del servidor. Tiene como indicadores: a) Disciplina: Es la actuación personal manejada a partir de normas y principios de la institución. b) Actitud de cooperación: es concerniente a la cualidad de solidaridad que muestra el trabajador dentro del equipo de compromiso, y esto crea confianza. c) Iniciativa: se relaciona con la vocación para desarrollarse en cualquier trabajo encomendado. d) Responsabilidad: Es el acatamiento y compromiso de los deberes presentados por la organización prestadora de servicios. e) Experiencia en seguridad: representa a una situación segura, estable en donde no hay riesgo, perjuicios para cumplir bien una tarea. f) Reservación: cuando el servidor debe proceder de manera prudente con las informaciones recibidas y obtenidas. g) Presentación particular: viene a ser la fachada

corporal del empleado que luce en la organización, esto va a establecer la forma de trato que va adoptar. h) Interés: es ejecutar registros en las diversas áreas de atención para ilustrarse adquiriendo más aprendizajes. i) Creatividad: se refiere capacidad creativa, ocasionar situaciones nuevas de valor, remediar dificultades innovando doctrinas. j) Capacidad de actuación: capacidad demostrativa del servidor al desempeñarse con meta propias y de la organización.

**Factores operativos:** son referentes a la labor. Presenta como indicadores: a) Conocimiento del compromiso: viene a ser las experiencias que sabe el empleado en el encargo y espacio donde va a servir al usuario. b) Calidad: variedad de particularidades puntualizadas en la cualidad del obrero encaminado a la satisfacción de las escaseces dentro y fuera de la organización. c) Cantidad: representa la valoración numéricamente de la acción ejecutada. d) Exactitud: es la ejecución de un trabajo encomendado sin encontrar falencias. e) Trabajo en equipo: concierne en un grupo de trabajadores con diverso nivel de preparación, que al cumplir sus funciones en equipo estas serán fortalecidas para lograr un único objetivo. f) Liderazgo: habilidad que una persona tiene para orientar a los demás de manera individual o en grupo. En el estudio de la variable desempeño laboral se ha considerado la Teoría de Chiavenato por lo que, señala que los elementos actitudinales y operativos son precisos para localizar el nivel de conocimiento, habilidades y destrezas en cada servidor en consecuencia abordar medidas de estímulos y reforzamientos si fuese pertinente que admitirá acatar de forma triunfante los objetivos propios y de la organización.

### **Satisfacción del Usuario o Docente**

Definición de la variable

La satisfacción labora están definidas de la siguiente manera: ¿?

Según (Kotler, 2004, citado por Pereira, Atadia, Giuliani y Marques 2011) La satisfacción de los usuarios viene a ser la calificación de la labor que ejecuta cada servidor de la institución mostrada en cada uno de los servidores, cuando el desempeño no ha logrado dichos aspectos en el beneficiario, este habrá quedado insatisfecho” (p. 11).

Para (Kotler y Keller, 2006). La satisfacción del beneficiario es la experiencia que obtiene el usuario de sentir sensación de placer o disgusto al momento de recibir un servicio o comprar un producto, no cumpliendo las expectativas que tenía al momento de acudir a comprar, por ello al no cumplir las características básicas del servicio o producto la persona queda satisfecho o insatisfecho o en caso contrario muy complacido, se resume en la percepción que tiene de los beneficios al comprar o consumir y las expectativas que tiene o resulta al momento de obtener o recibirlo ( p. 144).

Por otro lado Stanton, citado por Villantoy (2014), La satisfacción se alcanza cuando el usuario o comprador, profesa haberse colmado de atenciones y requerimientos sobre el servicio solicitado o producto adquirido, si el producto adquirido o el servicio solicitado ajusta con lo que deseaba, en aquel momento siente un cambio de deleite, bienestar y el usuario volverá continuamente por lo que fue cumplido sus atenciones esperados; por consiguiente el provisor ha conseguido un beneficiario inseparable. Acto contrario, el beneficiario se considerará insatisfecho, desalentado, desanimado; sin deseo de recurrir a solicitar servicio. (p. 57).

Por consiguiente, Correia citado por Carbonel y Leiva (2016), ha identificado elementos principales basados en las particularidades relacionados con los demás a considerar la altura en la perfección a ser competitivo, la calidad de validez de los recursos que están en usanza, los peligros que perciben los interesados, contentamiento de los beneficiarios y las consecuencias de las particularidades. (p. 35).

Del mismo modo Gonzales, citado por Carbonel y Leiva (2016), menciona sobre la satisfacción; es un significado complicado e inconstante, que se relaciona con distintos elementos en el que actúan impresiones y reflexiones, apoyados totalmente en instrucciones y prácticas logradas al transcurrir la existencia. La satisfacción se relaciona al menos con tres dimensiones: la dimensión técnica instrumental, información y los concernientes con la asistencia: la comodidad, en relación a última dimensión, consistente en el confort, apresuramiento y la confianza (p.36).

Para Carbonel y Leiva (2016), afirman que la satisfacción del usuario se enmarca con el desarrollo de la confianza y conveniencia institucional que dan asistencia al interesado, sirviendo amablemente, atendiendo de manera cuidadosa y apropiada. Como también, es importante la forma cómo se contesta al usuario, por consiguiente la atención debe ser acertada, los trabajadores deben encontrarse preparados, demostrando buen carácter expresando directamente al solicitante. Además, se logra la satisfacción en el usuario demostrando seguridad, el cliente enlaza y se considere con bastante familiaridad y credibilidad al tomar la asistencia por parte del servidor. En adición, la empatía, la facilidad comunicativa al relacionarse con los beneficiarios, parecerlos afables, agradable, comprensivo, en la forma y modo de atención apropiado. Como también tiene que ver mucho los aspectos físicos; el cómo está equipado, que instrumentos cuenta, quien y quienes prestan servicios al usuario (p. 40).

También Delbanco y Daley citados por Carbonel y Leiva (2016), afirma la satisfacción del usuario es la consecuencia significativo al brindar una atención con eficacia, ya que la apreciación será positiva; por ende en la decisión en los beneficiarios de recurrir o no a solicitar servicio en la organización. Se siente gustoso y predispuesto. Puede provocar actitudes como el mostrarse con la disposición de gastar el valor de la atención prestada; cuando descubre que la atención prestada ha sido satisfactoria la seguridad es muy alta que el beneficiario acuda nuevamente, y estará invitando a las personas muy cercanas a él o ella. (pp. 50-51).

Para Cantú, citado por Carbonel y Leiva (2016), menciona que la satisfacción del usuario cuenta con complicaciones al momento de calcular, cuenta que es muy dificultoso de predecir una consecuencia, a la par inspeccionar, es imposible almacenar; la satisfacción puede ser poco duradero, la verdad de la satisfacción es cuando es atendido recibiendo la prestación. En ello, actúan componentes como la conducta-actitud, las cualidades, las pericias del prestatario de la atención realizada, el periodo de la antesala dada al usuario, el período brindado en la oportuna aplicación; como también considerar los deslices ocasionados mientras es prestada la atención. En referencia a actitudes, a todos nos gusta ser servido con amabilidad, con responsabilidad, de manera agradable; de igual manera se

debe considerar el cómo se presenta, como está vestido el brindador de la prestación de lo solicitado; si es adecuado, demuestra limpieza, en consecuencia, que muestre una presentación individual aceptable en todo. En lo que es la conducta, la atención debe ser acertada, informando de manera clara, real y precisa manejando una comunicación sincera de acuerdo a la inquietud del usuario, escuchando con responsabilidad su intranquilidad para solucionar lo más pronto posible y con transparencia (p.50).

También, para Thompson citado por Carbonel y Leiva (2016), afirma que la satisfacción del usuario únicamente no se ciñe a la calidad de atención que presta; también estará ajustada a los intereses legítimos del solicitante del servicio, a las informaciones obtenidas, a las vivencias anteriores. El usuario se encuentra satisfecho cuando son llenadas las atenciones esperadas. En el caso que el solicitante del servicio tiene expectativas reducidas o ha sido atendido en pocas oportunidades, es posible que no se le pueda satisfacer con servicios brindados deficientemente (p. 51).

Para, Huiza citado por Mateo (2018), aquel que ofrece en dar atención debe ser respetuoso, atento, atrayente, agradable, cuidadoso de las tradiciones culturales, de las doctrinas filosóficas, religiosas y políticas del cliente, dedicar a servir soslayando la exclusión de sexualidad, linaje, origen, variedades sociales, invalideces corporales o cerebrales (p.34).

Últimamente Sánchez (2012) indica que, el dedicar bien al beneficiario, el sentirse agrado, demostrando higiene, comodidad en los espacios determinados para ofrecer los servicios y el de recibimiento, el lapso que el servidor le brinda en atender, es valorado el menor tiempo de expectativa para ser atendido. La intención en satisfacer al usuario no es solamente el adiestramiento a los trabajadores es también asegurarse con los escenarios ya explicadas (p. 66).

Se puede decir que la satisfacción del usuario es el sentimiento de agrado que experimenta la persona por la atención recibida de un trabajador de una institución; como también puede expresar desagrado, emociones negativas. Si hablamos la satisfacción de los docentes tiene relación con condiciones favorables en su institución no solamente en

infraestructura, también en su remuneración económica, las condiciones de tareas realizadas, la promoción y el ascenso laboral, los compañeros de trabajo, monitoreo y/o supervisión, recreativas, la forma de atención que le brinda en el órgano desconcentrado (UGEL), etc. La satisfacción de los usuarios, es la calificación a la labor que ejecuta el trabajador de manera individual en la organización, si el empeño no alcanza ser convincente en el consumidor, él no se encontrará satisfecho. La alta satisfacción laboral permite adoptar actitudes adecuadamente positivas.

### **Dimensiones de satisfacción del usuario o docente**

De utilidad de la vigente tesis, se ha considerado la publicación elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry citados por Duque y Chaparro (2012) del interrogatorio de SERQUAL, elaborado con las dimensiones de: Tangibilidad, confidencialidad, habilidad de contestación, seguridad y empatía. Elaborado con las dimensiones que se detallan en seguida (pp. 166-167):

**Tangibilidad.** Es manifestado en los servicios básicos; en la construcción, en los puntos de aplicación, exposición; equipamiento, instrumentos, módulos, vigilancia; los recursos humanos. A manera que la cuantía, aspecto; y todo material observable por los sentidos humanitarios, como los anuncios publicitarios banner, recetarios, carteles, librillos, volantes, avisos, entre otros. (p.167).

**Confidencialidad.** Es congruente con la destreza del distribuidor de la asistencia sirviendo al beneficiario de la forma que se le atiende. De esta manera, se conexas a la preparatoria de los trabajadores a ser competitivos relacionándose con los clientes con cortesía, con agrado. A más de, estar informado hondamente sobre el resultado o prestación brindada donde el interesado aprecie estar seguro ser atendido por un entendido en su oficio (p.167).

**Habilidad de contestación.** Es la pericia del provisor al servir a dedicar rápidamente con seguridad el servicio al beneficiario. Por consiguiente, los trabajadores contarán con habilidades, capacidades ser competitivos, comportamiento de servicio (vocación),

dispuestos a desenvolverse pertinentemente a las exigencias del interesado (p.167). Las capacidades que se requiere en un colaborador para atención al usuario al logro de metas y resultados; y se clasifican de la siguiente manera:

Habilidades, Capacidades: Conocimiento del cargo, Conocimiento del rubro, Puntualidad, Responsabilidad, Honradez, Capacidad de respuesta, Facilidad en aprendizaje.

Comportamiento: Desempeño individual, Trabajo en equipo, Relaciones humanas, Innovación, Liderazgo, Actitud e iniciativa, Sociabilidad.

Metas y resultados: Cantidad de trabajo, Calidad de trabajo, Atención al usuario, Manejo de promociones, Rapidez en las soluciones, Trabajo en equipo, Comunicación.

La habilidad de contestación es referida a la pre-disposición que cuenta el servidor en la atención manifestando ser atento con los interesados, con puntualidad y apresuramiento en la contestación. Se presenta la disposición de los trabajadores de la organización o institución para atender a los beneficiarios proporcionando la atención con prisa.

**Seguridad.** Está relacionado con la sensatez, urbanidad de los trabajadores y su estrategia para inculcar amistad y seguridad a los interesados, logrando serenidad, despreocupación y cordialidad. Esto implica a la estrategia del trabajador para llegar con vasta experiencia, capacidad de lo que brinda el trabajador al cliente (p.167).

**Empatía.** Se relaciona con la habilidad del entendimiento al otro, considerando el cuidado imperioso en la relación con los demás, atendiendo de manera individualizada al interesado, haciendo que aprecie ser atendido, comprendido y entendido. Donde el servidor haga que sienta de verdad el interés por el beneficiario. (p.167).

En relación, la empatía viene a ser una cualidad innata de la persona que le admite colocarse en el lugar del otro, así llegar a concebir las dificultades que adolecen para socorrer con eficacia.

Por otro lado, Sánchez (2012), afirma que el tiempo de espera; es la apreciación del lapso invertido que el usuario se encontraba en la expectativa en el recinto para ser atendido por el servidor. En ese contexto, a través de indagación localizó que el lapso en expectativa de los beneficiarios no se encuentra incorporada a la satisfacción de los beneficiarios, por lo que más del 50% de los beneficiarios manifiestan haber esperado por breve lapso, más del 20% de beneficiarios mencionan haber esperado por prolongado tiempo, y más de 10% de clientes mencionan que la espera fue muy prolongada. (pp. 37, 50, 76).



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

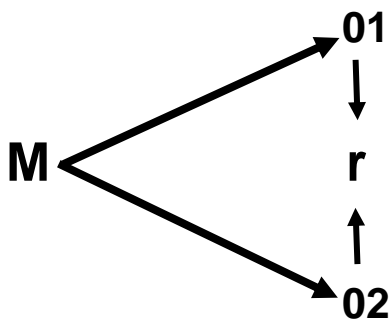
El tipo de estudio es no experimental; porque según Hernández et al. (2014), la definición de investigación científica “es una representación ordenada donde los estudiosos responden las preguntas y anunciar la conclusión a los humanos del universo”. Involucra discutir, suposiciones, experimentos, indagaciones y terminación; por ello se ha planteado ítems con respuestas abiertas, el límite fijado es: relatar, vislumbrar y demostrar la problemática, a través de discernimientos y significados adquiridos mediante la práctica realizada a los encuestados priorizados.

##### Diseño de investigación

Para este estudio se utilizará el tipo descriptivo-correlacional. Descriptivo porque la investigación describe las variables desempeño laboral y satisfacción de los docentes de instituciones educativas; analiza su incidencia en el año 2019, es decir, en un momento definitivo; y correlacional porque se relacionará las variables; con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL de la provincia de Tocache y la satisfacción de los docentes.

El proceso de la investigación se configura mediante el siguiente diseño.

##### Descriptivo –Correlacional



Donde:

**M** = Muestra de la población objeto del estudio.

**O1** = Desempeño laboral

**O2** = Satisfacción del docente

**r** = relación ente las dos variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable

La operacionalización de las variables se da en función a sus dimensiones e indicadores mediante una escala ordinal. Ver tabla:

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** fue constituida por 30 docentes de entidades educativas del nivel de educación inicial, primario y secundario; que están directamente relacionados con la Unidad de Gestión Educativa Local de Tocache.

#### Tabla 1.

##### *Población y muestra*

Institución Educativa	Docentes
I.E. P.S. 0413	10
I.E.I.P. 0228	10
I.E. Manuel Scorza	10
Total	30

*Fuente:* Elaboración propia

**Muestra:** Es parte representativa de la población con participación directa en el estudio, al ser una población pequeña se trabajó con su totalidad: 30 docentes de la ciudad de Tocache de las instituciones educativas: Manuel Scorza, I.E.P-S- 0413, y la I.E.I-P 0228.

**Criterios de selección:** el muestreo se realizó con profesores de las 4 instituciones educativas en mención por lo que se encuentran ubicados geográficamente muy

cerca y fácilmente recurren a que sean atendidos por los trabajadores de UGEL-Tocache; excluyendo a los padres de familia que escasas veces acuden a solicitar servicios.

### **3.4. Técnicas y herramientas de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Las técnicas e herramientas manipuladas en la realización de la investigación fueron:

#### **Técnica**

Se realizó mediante encuesta; que permitió obtener información real de sujetos principales implicados sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL-Tocache y la satisfacción de los beneficiarios; y tener el dominio de examinar, narrar y exponer los principios y orígenes que tratan de la dificultad investigable utilizando la encuesta-cuestionario para almacenar datos de los encuestado.

#### **Instrumento**

El instrumento a emplear será preguntas, elaborándose por cada variable. La variable Desempeño del personal está conformado por 20 ítems y el desempeño satisfacción del usuario está conformado por 15 ítems; como complemento de la información los que pertenecen a la variable desempeño laboral son los siguientes: 10 están referidos a los Factores actitudinales y 10 a los Factores operativos; y los que pertenecen a la satisfacción del docente son las siguientes: 3 están referidos a la tangibilidad, 3 están referidos a la confiabilidad, 3 están referidos la capacidad de respuesta, 3 están referidos a la seguridad y 3 está referido a la empatía. De respuesta: 1 = Nunca ( ) 2 = Algunas veces ( ) 3 = Casi siempre ( ) 4 = Siempre.

Convertidos en puntaje las variables: Desempeño laboral y Satisfacción docente, según tabla:

**Tabla 2.***Nivel de calificación según rangos y variables*

VARIABLES	PUNTAJE	CALIFICACIÓN
V1: Desempeño laboral	De 0 a 26 puntos	Bajo
	De 27 a 53 puntos	Medio
	De 54 a 80 puntos	Alto
V2: Satisfacción docente	De 0 a 20 puntos	Bajo
	De 21 a 40 puntos	Medio
	De 41 a 60 puntos	Alto

*Fuente:* Elaboración propia.**Validación y confiabilidad del instrumento (cuestionario)****Validez**

La validación se realizó a raíz de la contraseña de 3 entendidos, ellos evaluaron todas las interrogantes, teniendo cuidado estricto que las insuficiencias se ajusten a la indagación. Ver tabla:

**Tabla 3.***Validación de instrumentos por juicio de expertos*

VARIABLE	Nº	ESPECIALISTA	PROMEDIO DE VALIDEZ	OPINIÓN DEL EXPERTO
Desempeño laboral	1	Especialista de Educación Secundaria	43	Está facultado
	2	Especialista de Educación Primaria	48	Está facultado
	3	Especialista de Educación Primaria	48	Está facultado
Satisfacción del docente	1	Especialista de Educación Secundaria	43	Está facultado
	2	Especialista de Educación Primaria	48	Está facultado
	3	Especialista de Educación Primaria	48	Está facultado

*Fuente:* Elaboración propia

Las herramientas, radican en dos interrogatorios, han sido puestos a la reflexión de tres entendidos; los antes mencionados; los cuales obtuvieron el trabajo en confrontar la relación y congruencia de indicadores con las variables de la investigación. La consecuencia echó un 92% de correspondencia entre jueces para

las herramientas entre una y otra variable; esto revela, que poseen elevada importancia; uniendo escenarios con procedimientos razonables en la aplicación. Las hechas están adjuntas en el reciente informe.

### **Confiabilidad**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la metodología del Alfa de Cronbach, dada la naturaleza del trabajo de investigación, por presentar ítems continuos y no dicotómicos en ambas variables.

Cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Coeficiente de Alfa de Cronbach

K = El número de ítems

$S_i^2$  = Sumatoria de Varianzas de los

Así la estimación de la desconfianza  $S_i^2$  = Varianza de la suma de los ítems a través del alfa de Cronbach, para que obtenga firmeza de aplicación, correspondió ser muy cerca al 1. Así que la confianza se logró resolviendo los antecedentes logrados en el estudio realizando un ensayo como guía que corresponde a cada una de las variables, a fin de garantizar la desconfianza de las herramientas de la actual indagación.

Como, (George & Mallery, 2003), en su juicio usual, se ha considerado los puntajes de los resultados del coeficiente de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable (pág. 231).

La confianza de la herramienta de la variable: Desempeño laboral ha sido calculado mediante el análisis de 20 ítems planteado en el cuestionario; así también la variable:

Satisfacción de los docentes ha sido calculado mediante el análisis de 15 ítems; ambas mediante el Alfa de Cronbach. Según se detalla:

**a) Variable 1: Desempeño laboral**

En los efectos logrados se ha calculado la confianza total del ensayo, el resultado logrado es 0,9155 al ser superior a 0,75 estos reflejaron excelentes; del cual, lanzaron mucha confianza. Así, que hubo eficacia de contenido ya que figura la concepción total de los ítems de la variable a calcular; además tal eficacia de discernimiento.

**b) Variable 2: Satisfacción de los docentes**

En los efectos logrados se ha calculado la confianza total del ensayo, el resultado logrado es 0,9146 al ser superior a 0,75 estos reflejaron excelentes; del cual, lanzaron mucha confianza. Así, que hubo eficacia de contenido ya que figura la concepción total de los ítems de la variable a calcular; además tal eficacia de discernimiento.

**Conclusiones**

Las herramientas de cogida de antecedentes han sido autorizadas por los entendidos, garantizando su confianza en la aplicación, los antecedentes conseguidos han sido procesados para lograr efectos permitiendo expresar desenlaces como también recomendaciones adecuadas en el progreso del trabajo de investigación.

**3.5. Método de estudio de datos.**

Luego de aplicar las encuestas se realizó el vaciado de datos de los cuestionarios validados por los especialistas al programa de Microsoft Excel 2016 para tabular, analizar y crear tablas de los efectos. En la correlación de las variables se manejó el Coeficiente Rho de Spearman en el programa estadístico SPSS 23.

### **3.6. Aspectos éticos**

En el proyecto y avance de la investigación realizada se acudió a muchos principios de indagación de orden primaria como de secundaria; asimismo, se buscó en una variedad de bibliografías los cuales han servido para engrandecer el contenido del presente informe. Asimismo, para la realización del trabajo de investigación se ha tenido la permisión referida; también, las consecuencias de la tesis estarán utilizadas con finales de indagación y publicados con la absolución de las autoridades respectivas.

#### IV. RESULTADOS

##### 3.1. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Tocache; Región San Martín, 2019

**Tabla 4.**

*Nivel de Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tocache.*

Nivel satisfactorio	Rangos de conversión	fi	%
Bajo	0 - 26	4	13%
Medio	27 - 53	24	80%
Alto	54 - 80	2	7%
Total		30	100%

*Fuente:* Interrogantes trabajado con 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.

**Análisis:** En concordancia a los niveles de calificación por indicador, de cada dimensión en transformación a escala, los cuales se muestran en la *tabla 5*, correspondiente a la variable independiente; evidencian que para los usuarios solo es de medio, el nivel alcanzado por los trabajadores de la UGEL, donde el 80% lo califican como tal; en tanto, el 13% le califica de bajo, y solo para el 7% es alto dicho desempeño.

##### 3.2. Nivel de satisfacción de los docentes del distrito de Tocache; Región San Martín, 2019

El nivel satisfactorio de docentes del distrito de Tocache, se evidencian en la siguiente tabla:

**Tabla 5.**

*Nivel Satisfactorio de los docentes*

Nivel satisfactorio	Rangos de conversión	fi	%
Bajo	0 - 20	6	20%
Medio	21 - 40	24	80%
Alto	41 - 60	0	0%
Total		30	100%

*Fuente:* Interrogantes trabajado con 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.



**Análisis:** En concordancia a los niveles de calificación por indicador, de cada dimensión en transformación a escala, los cuales se muestran en la *tabla 6*, correspondiente a la variable dependiente; afirman que para los usuarios el nivel alcanzado por los trabajadores de la UGEL es de medio, representando al 80%; en tanto, el 20% le califica de bajo, y ninguno de alto.

### 3.3. Relación existente entre desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa Local y la satisfacción de los docentes del distrito de Tocache, San Martín 2019.

Atendiendo al objetivo primordial, sobre la relación existente entre desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y la satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019; se aplica el Rho de Spearman para establecer la correlación. Ver tabla:

**Tabla 6.**

*Correlación entre Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tocache y Satisfacción de los docentes.*

			Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tocache	Satisfacción de los docentes
Rho de Spearman	Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tocache	Coefficiente de correlación	1,000	0,682**
		Sigf. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Satisfacción de los docentes	Coefficiente de correlación	0,682**	1,000
		Sigf. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

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

**Fuente:** Interrogantes trabajado con 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache en el año 2019.

**Comentario:** En la tabla N° 7, las consecuencias hablan que el P vale de 0,000 es mínimo a 5%, y anuncia la presencia de la correlación entre las variables a discrepar,

asimismo, se estima que la Rho de Spearman logra la valía de 0,682; y según a lo clasificado para la Rho, en la que se sitúa en una significativa correlación; y es evidente la sumisión entre variables; en otras palabras “Existe relación reveladora entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de docentes del Distrito de Tocache-San Martín, 2019”.

### **3.4. Prueba de hipótesis.**

#### **Contrastación de la hipótesis general**

##### **1. Planteamiento de hipótesis**

**H1:** Existe relación reveladora entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019.

**H0:** No existe relación reveladora entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019.

##### **2. Nivel de significancia:**

Alfa = 5%

##### **3. Estadístico de prueba:**

Rho de Spearman, a consecuencia que la relación es uniforme; y se tiene que estudiar la independencia o dependencia de las variables.

##### **4. Valor del coeficiente de correlación:**

La Rho de Spearman fluctúa entre 0 y 1

Entre 0,00 a 0,19 es muy baja la correlación.

Entre 0,20 a 0,39 es baja la correlación.

Entre 0,40 a 0,59 es moderada la correlación.

Entre 0,60 a 0,79 es alta la correlación.

Entre 0,80 a 1,00 es muy alta la correlación.

Empleamos el software estadístico SPSS

## 5. Decisión

En la *tabla 7*, las consecuencias dicen que el P valor de 0,000 es menor a 5%, y anuncia la presencia de la correlación con las dos variables al diferenciar, también, se considera que la Rho de Spearman consigue la valía de 0,682; y, considerando la clasificación para la Rho, se sitúa, en alta correlación; en otras palabras, la dependencia entre las variables es indudable; a consideración del escenario se admite la suposición alterna; rechazando la hipótesis cancelada; en otras palabras, “Existe relación reveladora entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de los docentes del Distrito de Tocache-San Martín, 2019”.

## V. DISCUSIÓN

En el trabajo vigente de indagación se llegó a crear la correlación existente entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Local y la satisfacción de los docentes del distrito de Tocache, Región San Martín, 2019.

De acuerdo con los resultados obtenidos respecto del Desempeño Laboral; muestra que el 85% del personal tienen un desempeño “intermedio” y el 7% un desempeño “alto”, 13% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Local Tocache tienen un desempeño bajo, esto refleja que mayormente los consultados desaprueban el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tocache, tal como se aprecia en la Tabla 8: “Predominio del Factor actitudinal en el trato de los trabajadores de la UGEL” y Tabla 9: “Factor operativo en el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores de la UGEL” refleja la necesidad de aplicar estrategias de la organización o estrategias que efectúa siempre preparaciones, propagación de los valores, acciones que refuercen las habilidades sociales de los trabajadores, la calidad y eficiencia del servicio.

Así mismo, podemos sostener junto a Iturralde (2010), que la mayor parte de los trabajadores desconocen las consecuencias evaluativas de sus desempeños; por consiguiente la institución no cuenta con un intento plasmado de perfeccionamiento destinado al desempeño de los trabajadores para desarrollar y crecer como institución donde ahí prima la ausencia de métodos y técnicas adecuadas evaluativas de los desempeños; donde deben ser potencializados y fortalecidos el rumbo de los trabajadores con la finalidad que los obreros se encuentren motivados y comprometidos con la ideología de la organización.

Siguiendo a Chiavenato (2000), se puede mencionar que los componentes de actitudes y ejecutantes vienen a ser inevitables en el desarrollo del nivel de conocimiento, experiencias o habilidades del servidor; por lo cual permite determinar decisiones recompensatorias y de reforzamiento si fuera imperioso; y que permita la realización de forma triunfante al logro de objetivos de cada trabajador y de la institución.

Referente a la “Satisfacción de los docentes”, según los profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019, se observa que el 80% de docentes en

su calidad de usuarios califican como medio el servicio brindado por la UGEL, 20% en el nivel de satisfacción bajo y ninguno califica el servicio de la UGEL como alto. En forma general deducimos que la ayuda que ofrece la institución no es del todo bueno, ya que un alto porcentaje señala no estar satisfecho con el servicio brindado; lo cual es menester que la Administración se reinvente y mejore su calidad de servicio y calidad de trato así como en todas las dimensiones estudiadas; ya que como se presentado en la Tabla 10: Factor tangible en equipamiento e infraestructura en el cumplimiento de las ocupaciones de los recursos humanos de la UGEL Tocache, señala que algunas veces se ha sentido satisfecho el usuario ; lo mismo en la Tabla 11: Trato y amabilidad en el desempeño de los cargos de los obreros de la UGEL Tocache, los usuarios señalan que algunas veces se han sentido satisfechos; del mismo modo en la Tabla 12: Capacidad de respuesta en el desempeño de las cargos de los obreros de la UGEL Tocache, existen muchos encuestados que manifiestan algunas veces sentirse satisfechos; en la Tabla 13: Seguridad en el trato directo en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la UGEL Tocache, también se refleja un gran porcentaje en la categoría algunas veces sentirse satisfecho. Así mismo en la Tabla 147: Empatía de los trabajadores de la UGEL Tocache en el cumplimiento de sus funciones, las respuestas coinciden con la categoría algunas veces. Esto permite reflexionar que los docentes en calidad de usuarios no están satisfechos con los servicios brindados por la UGEL en mención.

Así mismo, concordamos Carbonel y Leiva (2016), respecto de la satisfacción del docente, ya que considera que la satisfacción del beneficiario tiene que ver con el desarrollo de la confianza y el trato apropiado de los que brindan servicios a los beneficiarios, dedicado de manera habiloso, cuidadoso y apropiada el servicio de la empresa. De la misma forma, es transcendental la forma de contestación, que la escucha debe ser acertada, los obreros deben estar alertas, atrevidos dando respuesta sobre la necesidad del beneficiario. Asimismo, para conseguir la satisfacción en el beneficiario, debe estar presente la seguridad, por tanto, ello involucra a que el consumidor manifieste bastante seguridad y credibilidad al coger la prestación. También, la empatía, rasgo de interacción cómodo con el beneficiario, ser agradable, propio de una escucha individualizada, placentera, de identificación, entendimiento, en la utilización de modales y conductos de comunicación

apropiadas. Igualmente, de los elementos palpables, que refiere a los materiales, equipamiento, herramientas, individuos que son vistos en la participación mientras dure la atención de la asistencia. Todo esto a fin de satisfacer al usuario en la prestación del servicio.

En concordancia, con el objeto de la indagación precisar la relación existente entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y la satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019. Las consecuencias nos incitan en la conclusión la presencia de una conveniencia vertical entre las variables estudiadas: tanto la variable 1, como la variable 2, coincidiendo con Ramírez (2018), en su investigación denominada “Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua. Chotano Llaucano - Chota, 2018. Estas consecuencias guardan concordancia indudablemente a lo que abordó Bardales (2015), que en sus terminaciones se presenta analogía a Polanco (2014). En todas estas investigaciones acepta lo importante que es que los servidores de un establecimiento perciban los distintos niveles de satisfacción del usuario.

A lo largo de la recaudación de antecedentes de la indagación y su pertinente proceso se descubrió la existencia de una alta correlación ( $Rho$  de Spearman=0,682), en otras palabras: “Existe conexión significativa entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de los docentes del Distrito de Tocache-San Martín, 2019”. Además, se determinó que el nivel de apreciación por rangos en la variable independiente “Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tocache”, como indican los profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019, evidencian que para los usuarios solo es de tipo medio el nivel alcanzado por los trabajadores de la UGEL; donde el 80% lo califican como tal; en tanto, el 13% le califica de bajo y solo para el 7% es alto dicho desempeño. Además, en la variable dependiente: “satisfacción docente”, los encuestados manifiestan que el nivel alcanzado por los trabajadores de la UGEL es también de tipo medio, con 80% respectivamente; esto permite constituir una positiva relación entre las variables, elaborando la notoriedad que el 20% restante le califica de bajo, y ninguno de alto.

Al mismo tiempo, no se logró localizar en las circunstancias de las investigaciones estudiadas que establezcan con gráficos apropiados (correlacionales) que concreticen la correlación entre las variables y únicamente se definen a representar el porcentaje de las variables; y no se consigue constituir comparaciones con fórmula de conformidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

Tras conocer los resultados de la investigación, se procede a detallar las conclusiones siguientes:

- 5.1.** Respecto del objetivo general, se alcanzó a comprobar la existencia de la correlación significativa entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de los docentes del Distrito de Tocache-Región San Martín, 2019; y es evidente la dependencia entre las variables.
  
- 5.2.** Sobre el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Tocache; se concluye que tanto la dimensión operativa como actitudinal de los trabajadores no son las más adecuadas frente a los usuarios o docentes.
  
- 5.3.** Sobre el diagnóstico del nivel de satisfacción de los docentes del Distrito de Tocache; se afirma que los docentes no se encuentran satisfechos respecto al accionar de los servidores de la UGEL del distrito de Tocache.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Se plantean las siguientes recomendaciones:

- 6.1.** Se recomienda a la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Tocache, Región San Martín, trabajar y fortalecer en contenidos de buen trato a los docentes o usuarios por parte de los trabajadores que brindan servicio en la Institución: ser amables, atentos, respetuosos, colaboradores, etc. con el fin de que el usuario siempre tenga una buena percepción y recomiende a otras personas y él mismo se encuentre satisfecho con el servicio.
  
- 6.2.** Incorporar en su plan de trabajo, realización de capacitaciones o talleres concernientes a liderazgo, habilidades sociales y buen tratado, ética social y profesionalismo; así como, tener un conocimiento profundo de sus funciones a fin de brindar un servicio con eficiencia, eficacia y relevancia, calidad e innovación en todas sus áreas de atención.
  
- 6.3.** Satisfacer las necesidades de servicio a sus usuarios y cumplir con sus expectativas con la finalidad de generar buena imagen Institucional. Los usuarios tienen que retirarse satisfechos de la Institución o complacido por la atención recibida, por tanto, todos los colaboradores se deben esmerar en la dar buena atención a los docentes o usuarios.

## REFERENCIAS

- Acevedo Suárez, J. A. y Urriaga Rodríguez A. J. (1994), Consultoría de empresas en Cuba. *Estudios Empresariales*, 2(85), 46-48.
- Alcon, N. (2014). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes de las Escuelas Básicas del sector Caño Nuevo del Municipio Tinaquillo, estado Cojedes* (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Allen L. Webster (1998). *Estadística Aplicada a la Empresa y a la Economía*. Madrid; McGraw-Hill IRWIN.
- Aparicio, B. y Ocaña, B. (2017). *Satisfacción laboral de los docentes y retención del talento humano en instituciones educativas particulares del sector Pachacútec-Ventanilla* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Benites, J. (2017). *Desempeño docente y la percepción de los estudiantes de la carrera de laboratorio clínico y anatomía patológica de la Universidad Norbert Wiener*. (Tesis de doctorado). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/DOCTOR%20%20Benites%20Azabache%2C%20%20Juan%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*; Prentice Hall.
- Carbonel, J. y Leiva, M. (2016). Procesos operativos y satisfacción del usuario en radiodiagnóstico del hospital Sergio E. Bernales 2015. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>
- Cardona, P. y Chinchilla, N. (1999) *Evaluación y desarrollo de las competencias directivas*. Bilbao; En Harvard Business Review.
- Charla Gerencial: *Modelo Malcolm Baldrige y los Recursos Humanos* (2001) Centrum. Universidad Católica.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México; Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano*. México: Mc Graw Hill. Cómo va la educación en América Latina? (10 de marzo de 2017). Recuperado de

<https://www.semana.com/educacion/articulo/informe-unesco-sobreeduccion-en-america-latina/542592>

- Del Águila Díaz, Walter (2007) *Administración de Recursos Humanos*, Impreso en la unidad de impresiones y publicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima-Perú, 412 pp.
- Edvinson, Leif y Malone (1998) *El Capital Intelectual*. Colombia; Editorial Norma.
- Espinoza, C. (2014). *Desempeño docente y calidad educativa en las facultades de ingeniería del Perú*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- García, Y. (2014). *Desempeño docente y calidad del aprendizaje de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Antonio Lorena de Cusco*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Cusco, Perú.
- Gestión del Talento. <http://www.gestiondeltalento.com>
- Gonzales, A. (2004) *Investigación Básica Aplicada en el campo de las Ciencias Económicas Administrativas*. Universidad Veracruzana: Ed. Prentice número 1.
- González Vázquez E., González López, I. y Pereiro, P. (1995). *Benchmarking, cultura empresarial para el siglo XXI: Marketing Turístico*.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hernández, R. et al. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. et al. (2016). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S., Fernández, C., Baptista, P. y Fernández, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill.
- Martha Alles, (2002), *Desempeño por competencias: Evaluación de 360*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Méndez, T., y Bolívar, A. (2017). *Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Mateo, B. (2018). *Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. distrito de Carabayllo, año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Ministerio de Educación (2018). Ley de Reforma Magisterial 29062. Recuperado de [http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley\\_29062.php](http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_29062.php)
- Núñez, L. (2017). *Satisfacción laboral y desempeño docente en la Institución Educativa Pública General Prado del distrito de Bellavista, Callao, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*. (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Tegucigalpa, Honduras.
- Ramírez, T. (2018). Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018. (Tesis de Maestría). Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26179/Ram%C3%ADrez\\_DTM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26179/Ram%C3%ADrez_DTM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rechazo ante evaluación de 2572 docentes en el sur. (8 de mayo de 2018). La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1238846-rechazoevaluacion-2572-docentes-sur>
- Revalorización del docente. (23 de agosto de 2018). El Peruano. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-revalorizacion-del-docente-70380.aspx>
- Reyna, L.; Campos, E. y Martínez, K. (2015). El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V. Universidad de Guadalajara. Recuperado de: <http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/raites/article/view/117>
- Rivas, M. (2019). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de El Salvador*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. (8ª ed.) México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (13ª ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, A. et al. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena*. Salud & Sociedad, 2(2), 219-234.

- Roy, A. y Tupla, L. (2015). *Análisis de la relación entre las competencias deseadas y el desempeño del docente universitario*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Huamanga, Perú.
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Lima: Colección Nuevo Milenio.
- Valdivia, A. (2017). *Desempeño docente y su relación con la satisfacción laboral de los profesores de la IE Emilio Soyer-2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Ventura, Z. (2012). *Satisfacción laboral en docentes – directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Villantoy, G. (2014) *Proceso administrativo de homologación de equipos de telecomunicaciones y satisfacción del usuario en el Ministerio de transportes y comunicaciones 2013*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx#>
- Wong, B., y María, A. (2017). *Motivación Laboral y Desempeño Docente de las maestras de Educación Inicial de la Red 03-UGEL N. ° 07-2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

# **Anexos**

## Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
V1. Desempeño laboral	Es el comportamiento que se observan en los obreros en la relevancia del producto o consecuencia en miras a los objetivos de la institución (Chiavenato, 2002, p. 359).	Es el modo como los trabajadores de la organización efectúan las labores encomendadas con eficacia y relevancia al logro de metas frecuentes, respetando las políticas que acuerdan en la institución direccionado al logro de metas y objetivos propuestos a través de una ficha de valoración.	Factores actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conducta</li> <li>-Condición asociativa</li> <li>-Decisión</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Experiencia de seguridad</li> <li>-Reservación</li> <li>-Exposición propio</li> <li>-Beneficio</li> <li>-Creatividad</li> <li>-Capacidad de actuación</li> </ul>	Ordinal
V2. Satisfacción docente	La satisfacción de los usuarios es la valoración de la labor ejecutada por cada trabajador de la empresa u organización; mostrada si el desempeño no adquiere las expectativas en el interesado, este permanecerá insatisfecho” (Kotler, 2004, citado por Pereira, Atadia, Giuliani y Marques 2011, p. 11)	Es la forma que el docente aprecia el grado de satisfacción con respecto a la labor que realiza los trabajadores de la UGEL	Factores operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Idea del servidor</li> <li>-Calidad y cantidad</li> <li>-Precisión</li> </ul>	Ordinal
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Espacios receptivos y equipamiento</li> <li>-Equipo en la aplicación</li> <li>-Equipo en los trabajadores.</li> </ul>	
			Confidencialidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Preparación en la relación con el usuario.</li> <li>-Cortesía y Amabilidad.</li> <li>-Conocimiento profundo de sus funciones.</li> </ul>	
			Habilidad de contestacion	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aptitud</li> <li>-Predisposición</li> <li>-Disponibilidad</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tranquilidad</li> <li>-Serenidad</li> <li>-Confianza</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención personalizada</li> <li>-Sentirse escuchado</li> <li>-sentirse comprendido</li> </ul>	

### Matriz de consistencia

**Título: Desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de los docentes del Distrito de Tocache-San Martín, 2019.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos																							
<p><b>Problema general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y la satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019?</li> </ul> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Tocache-San Martín, 2019?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y la satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Tocache-San Martín, 2019</li> <li>• Diagnosticar el nivel de satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y la satisfacción de los docentes del Distrito de Tocache-San Martín, 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Tocache-San Martín, 2019 es satisfactorio.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción de los docentes del distrito de Tocache-San Martín, 2019 es alto.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>																							
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																								
	<p><b>Población</b></p> <p><b>Usuarios:</b></p> <table border="1" data-bbox="688 997 1192 1279"> <thead> <tr> <th>ESTAMEN TO</th> <th>POBLACI ON</th> <th>MUESTRA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I.E. P.S. 0413</td> <td>40</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>I.E.I.P. 0228</td> <td>12</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>I.E. MANUEL SCORSA</td> <td>20</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Muestra</b> 30 docentes del distrito de Tocache.</p>	ESTAMEN TO	POBLACI ON	MUESTRA	I.E. P.S. 0413	40	10	I.E.I.P. 0228	12	10	I.E. MANUEL SCORSA	20	10	<table border="1" data-bbox="1234 967 1770 1279"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">V1 Desempeño laboral</td> <td>Factores actitudinales</td> </tr> <tr> <td>Factores operativos</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">V2 Satisfacción de los docentes</td> <td>Tangibilidad</td> </tr> <tr> <td>Confidencialidad</td> </tr> <tr> <td>Habilidad de contestación</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	V1 Desempeño laboral	Factores actitudinales	Factores operativos	V2 Satisfacción de los docentes	Tangibilidad	Confidencialidad	Habilidad de contestación	Seguridad	Empatía
ESTAMEN TO	POBLACI ON	MUESTRA																								
I.E. P.S. 0413	40	10																								
I.E.I.P. 0228	12	10																								
I.E. MANUEL SCORSA	20	10																								
Variables	Dimensiones																									
V1 Desempeño laboral	Factores actitudinales																									
	Factores operativos																									
V2 Satisfacción de los docentes	Tangibilidad																									
	Confidencialidad																									
	Habilidad de contestación																									
	Seguridad																									
	Empatía																									



### Instrumento de recolección de datos

COD	CRITERIOS POR DIMENSION E INDICADOR	ESCALA			
		4	3	2	1
<b>VARIABLE</b>					
<b>Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tocache</b>					
<b>DIMENSION:</b> Factor actitudinal <b>INDICADORES:</b> -Disciplina-Actitud cooperación-Iniciativa-Responsabilidad-Experiencia en seguridad-Reservación-presentación particular-Interés-Creatividad-Capacidad de actuación.					
1	Los trabajadores de la UGEL planifican las acciones de supervisión y evaluación.				
2	Los trabajadores de la UGEL supervisan y apoya el desempeño del personal docente.				
3	Los trabajadores de la UGEL realiza eventos de capacitación sobre debilidades del desempeño docente				
4	Los trabajadores de la UGEL generan actitudes positivas con el área de su cargo.				
5	Los trabajadores de la UGEL promueven ingenio e iniciativa para crear ideas y proyectos.				
6	Los trabajadores de la UGEL participan activamente en actividades planificadas en su propia institución.				
7	Los trabajadores de la UGEL promueven comunicación y buen clima institucional.				
8	Los trabajadores de la UGEL demuestra capacidad de escucha y vocación conciliadora				
9	Los trabajadores de la UGEL demuestran cortesía y respeto con los demás				
10	Los trabajadores de la UGEL mantienen adecuadas las relaciones humanas con los docentes.				
<b>DIMENSION:</b> Factor operativo <b>INDICADORES:</b> -Conocimiento del compromiso –Calidad –Cantidad –Exactitud -Trabajo en equipo – Liderazgo.					
11	Los trabajadores de la UGEL realizan trabajos o acciones satisfactorios.				
12	Los trabajadores de la UGEL conocen el trabajo y se desempeñan según los objetivos de su institución.				
13	Los trabajadores de la UGEL supera dificultades en la ejecución de responsabilidades				
14	Los trabajadores de la UGEL se relacionan adecuadamente con los docentes.				
15	Los trabajadores de la UGEL Demuestra transparencia en el uso racional de los recursos.				
16	Los trabajadores de la UGEL promueven el trabajo en equipo.				
17	Los trabajadores de la UGEL practican los valores de solidaridad y cooperativismo.				
18	Los trabajadores de la UGEL demuestran actitud positiva hacia los compañeros de trabajo.				
19	Los trabajadores de la UGEL priorizan los intereses institucionales en su participación.				
20	Los trabajadores de la UGEL atienden en tiempo oportuno a las instituciones educativas con materiales educativos y fungibles.				

COD	CRITERIOS POR DIMENSION E INDICADOR	ESCALA			
		4	3	2	1
<b>VARIABLE</b>					
<b>Satisfacción de los docentes de la UGEL Tocache</b>					
<b>DIMENSION:</b> Tangibilidad <b>INDICADORES:</b> - Ambientes de atención y equipamiento-Equipo en la atención -Equipo en el personal.					
1	Está satisfecho con los equipos organizados de trabajo en la UGEL para el servicio educativo.				
2	Está satisfecho con los ambientes de atención que brinda la UGEL				
3	Está satisfecho con la cantidad de trabajadores que laboran en la UGEL				
<b>DIMENSION:</b> Confidencialidad <b>INDICADORES:</b> - Preparación en la relación con el usuario.-Cortesía y Amabilidad. -Conocimiento profundo de sus funciones.					
4	Está satisfecho con la preparación académica que cuentan cada uno de los trabajadores de la UGEL				
5	Está satisfecho con la cortesía que brindan los trabajadores de la UGEL a los docentes o usuarios.				
6	Está satisfecho con el conocimiento profundo que conservan cada uno de los trabajadores de la UGEL en sus responsabilidades encomendadas.				
<b>DIMENSION:</b> Habilidad de contestación <b>INDICADOR:</b> -Aptitud -Predisposición -Disponibilidad					
7	Está satisfecho con la vocación de servicio que demuestran los trabajadores de la UGEL				
8	Está satisfecho de la respuesta hábil en busca de la solución a la situación problemática planteada por los trabajadores de la UGEL				
9	Está satisfecho con la puntualidad que demuestran los trabajadores de la UGEL				
<b>DIMENSION:</b> Seguridad <b>INDICADOR:</b> --Tranquilidad –Serenidad -Confianza					
10	Está satisfecho por la confianza que mantienen los trabajadores de la UGEL en situaciones reservadas.				
11	Está satisfecho por la serenidad que mantienen los trabajadores de la UGEL en momentos necesarios.				
12	Está satisfecho con la amistad y seguridad que brindan cada día los trabajadores de la UGEL a los usuarios.				
<b>DIMENSION:</b> Empatía <b>INDICADOR:</b> -Atención personalizada -Sentirse escuchado -sentirse comprendido					
13	Está satisfecho por lo que dan atención personalizada y te hacen sentir escuchado(a) los trabajadores de la UGEL				
14	Está satisfecho por lo que los trabajadores de la UGEL se ponen en el lugar de usted para ayudarlo a la solución del problema de una manera más eficiente.				
15	Está satisfecho con el tiempo transcurrido de espera para ser atendido por los trabajadores de la UGEL.				

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *Sandoval Ruiz Jorge Donny*  
 Institución donde labora : *Unidad de Gestión Educativa Tocache*  
 Especialidad : *Nivel secundaria*  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Juan Medina Sandoval

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tocache, 5 de diciembre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - TOCACHE  
 Unidad de Gestión Educativa y Gestión Local

Mg. Jorge D. Sandoval Ruiz  
 Esp. EN COMUNICACIÓN

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *Sandoval Ruiz Jorge Dany*  
 Institución donde labora : *Unidad de Gestión Educativa -Tocache*  
 Especialidad : *Nivel secundaria*  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Juan Medina Sandoval

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

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

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tocache, 5 de diciembre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - TOCACHE  
 Unidad de Acompañamiento y Gestión Local

.....Mg. Jorge D. Sandoval R. PCe.....  
 Esp. EDUCACIÓN COMUNICACION

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **VALDIVIESO GRANDEZ JENNY ROSARIO**  
 Institución donde labora : **UGEL - TOLACHE**  
 Especialidad : **PRIMARIA EDUCACIÓN**  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Juan Medina Sandoval

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

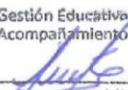
EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tocache, 5 de diciembre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Unidad de Gestión Educativa Local - Tocache  
 Unidad de Acompañamiento y Gestión Local

  
 Mag. Jenny Rosario Valdivieso Grández  
 ..... ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN .....

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : VALDIVIESO GRANDEZ JENNY ROSARIO  
 Institución donde labora : UGEL - TOCACHE  
 Especialidad : PRIMARIA EDUCACION  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Juan Medina Sandoval

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción</b>				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción</b>					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tocache, 5 de diciembre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Unidad de Gestión Educativa Local - Tocache  
 Unidad de Acompañamiento y Gestión Local

.....  
 Mag. Jenny Rosario Valdivieso Grández  
 ESPECIALISTA DE EDUCACION

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *Vega Velásquez Fidel*  
 Institución donde labora : *UDEL Tocache*  
 Especialidad : *Educación Primaria*  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Juan Medina Sandoval

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tocache, 5 de diciembre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - TOCACHE  
 Unidad de Acompañamiento y Gestión Local

Prof. Fidel Vega Velásquez  
 Esp. EDUCACIÓN PRIMARIA

# INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *Vega Velásquez Fidel*  
 Institución donde labora : *UBER TOCACHE*  
 Especialidad : *Educación Primaria*  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Juan Medina Sandoval

## ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			✓		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción</b>				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

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

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tocache, 5 de diciembre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

**47**

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - TOCACHE  
 Unidad de Acompañamiento y Gestión Local

Prof. Fidel Vega Velásquez  
 Esp. EDUCACIÓN PRIMARIA



## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

SOLICITA: Autorización para aplicar encuesta

SEÑOR: Director de la I.E. P-S. Manuel Escorza-Tocache

S.D.




**JUAN MEDINA SANDOVAL**, con DNI 00994143, domiciliado en el Psje. José de San Martín C/. 2- AA.HH. Villa Mercedes-Tocache; a Ud. con respeto dice:

Qué, teniendo que cumplir como estudiante de la Universidad César Vallejo-Trujillo; de elaborar una tesis con referencia al **Desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de los docentes, Tocache, San Martín, 2019**; y siendo uno de los requisitos de éste trabajo de investigación realizar la encuesta sobre el caso; **Solicita** a Ud. Señor Director su **AUTORIZACION** para poder tratar de manera personal con su personal con quienes se aplicará dicha encuesta.

**Por lo expuesto**, a Ud. Señor Director solicita acceder la petición, es justicia que espera alcanzar.

Tocache, 9 de diciembre del 2019

  
.....  
JUAN MEDINA SANDOVAL  
Estudiante de la UCV-Trujillo



**SOLICITA: Autorización para aplicar encuesta**

SEÑOR: Director de la I.E. P.-S. 0413-Tocache

S.D.



**JUAN MEDINA SANDOVAL**, con DNI 00994143, domiciliado en el Psje. José de San Martín C/. 2- AA.HH. Villa Mercedes-Tocache; a Ud. con respeto dice:

Qué, teniendo que cumplir como estudiante de la Universidad César Vallejo-Trujillo; de elaborar una tesis con referencia al **Desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de los docentes, Tocache, San Martín, 2019**; y siendo uno de los requisitos de éste trabajo de investigación realizar la encuesta sobre el caso; **Solicita** a Ud. Señor Director su **AUTORIZACION** para poder tratar de manera personal con su personal con quienes se aplicará dicha encuesta.

**Por lo expuesto**, a Ud. Señor Director solicita acceder la petición, es justicia que espera alcanzar.

Tocache, 9 de diciembre del 2019

JUAN MEDINA SANDOVAL  
Estudiante de la UCV-Trujillo

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION SAN MARTIN	
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL TOCACHE	
N° Registro	contin. con
Para	el director de la UGEL
Fecha	09.12.19

Firma: [Signature]

**SOLICITA: Autorización para aplicar encuesta**

**SEÑOR: Director de la I.E. I-P 0228-Tocache**

**S.D.**

**JUAN MEDINA SANDOVAL**, con DNI 00994143, domiciliado en el Psje. José de San Martín C/. 2- AA.HH. Villa Mercedes-Tocache; a Ud. con respeto dice:

Qué, teniendo que cumplir como estudiante de la Universidad César Vallejo-Trujillo; de elaborar una tesis con referencia al **Desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de los docentes, Tocache, San Martín, 2019**; y siendo uno de los requisitos de éste trabajo de investigación realizar la encuesta sobre el caso; **Solicita** a Ud. Señor Director su **AUTORIZACION** para poder tratar de manera personal con su personal con quienes se aplicará dicha encuesta.

**Por lo expuesto**, a Ud. Señor Director solicita acceder la petición, es justicia que espera alcanzar.

Tocache, 9 de diciembre del 2019

JUAN MEDINA SANDOVAL  
Estudiante de la UCV-Trujillo



## Base de datos estadísticos

### Tablas y gráficos según variables y dimensiones

**VARIABLE 1:** Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tocache.

**Dimensión 1:** Factor actitudinal

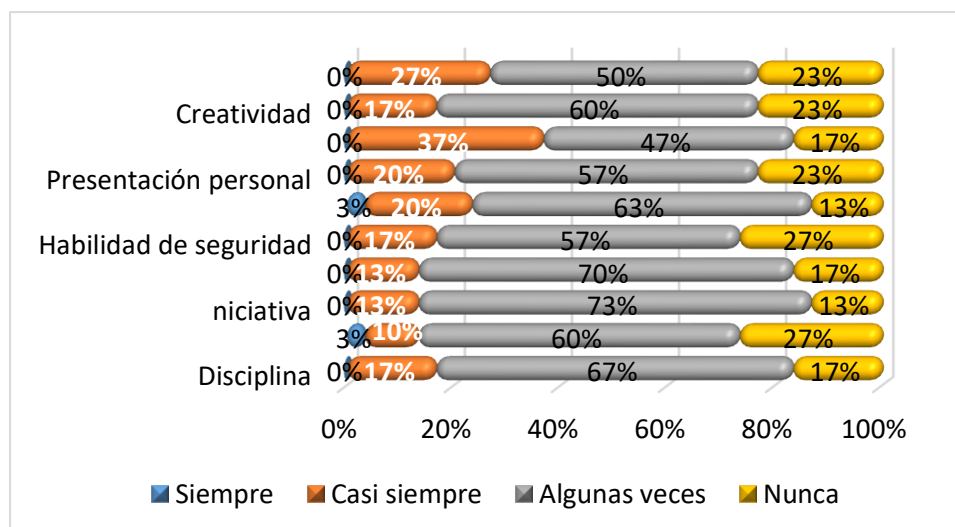
**Indicadores:**-Disciplina -Actitud cooperativa -Iniciativa-Responsabilidad-  
Habilidad de seguridad-Discreción-Presentación personal-Interés-Creatividad-  
Capacidad de realización.

**Tabla 8**

*Predominio del Factor actitudinal en el trato de los trabajadores de la UGEL Tocache.*

Escala valorativa Indicador	Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Suma	%
Disciplina	5	17%	20	67%	5	17%	0	0%	30	100%
Actitud cooperativa	8	27%	18	60%	3	10%	1	3%	30	100%
Iniciativa	4	13%	22	73%	4	13%	0	0%	30	100%
Responsabilidad	5	17%	21	70%	4	13%	0	0%	30	100%
Habilidad de seguridad	8	27%	17	57%	5	17%	0	0%	30	100%
Discreción	4	13%	19	63%	6	20%	1	3%	30	100%
Presentación personal	7	23%	17	57%	6	20%	0	0%	30	100%
Interés	5	17%	14	47%	11	37%	0	0%	30	100%
Creatividad	7	23%	18	60%	5	17%	0	0%	30	100%
Capacidad de realización	7	23%	15	50%	8	27%	0	0%	30	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.



**Figura 3.** Predominio del Factor actitudinal en el trato de los trabajadores de la UGEL Tocache.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.

**Análisis:** La *tabla 8* muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019, según la dimensión “Factor actitudinal”; en este se aprecia que, más del 50% expresan que solo algunas veces perciben que los mencionados trabajadores de la UGEL muestran cualidades en la actitud positiva del trato que deben recibir por parte de la entidad como un órgano desconcentrado en materia educativa; en tanto, solo un 3% consideran que siempre lo realizan, lo cual es preocupante dado que es el encargado no solo de vigilar escuelas sino formar con el ejemplo a los actores educativos.

**Dimensión 2:** Factor operativo.

**Indicadores:** Acciones -Conocimiento del trabajo –Transparencia -Calidad – Cantidad –Exactitud -Solidaridad -Trabajo en equipo -Liderazgo - Pertinencia.

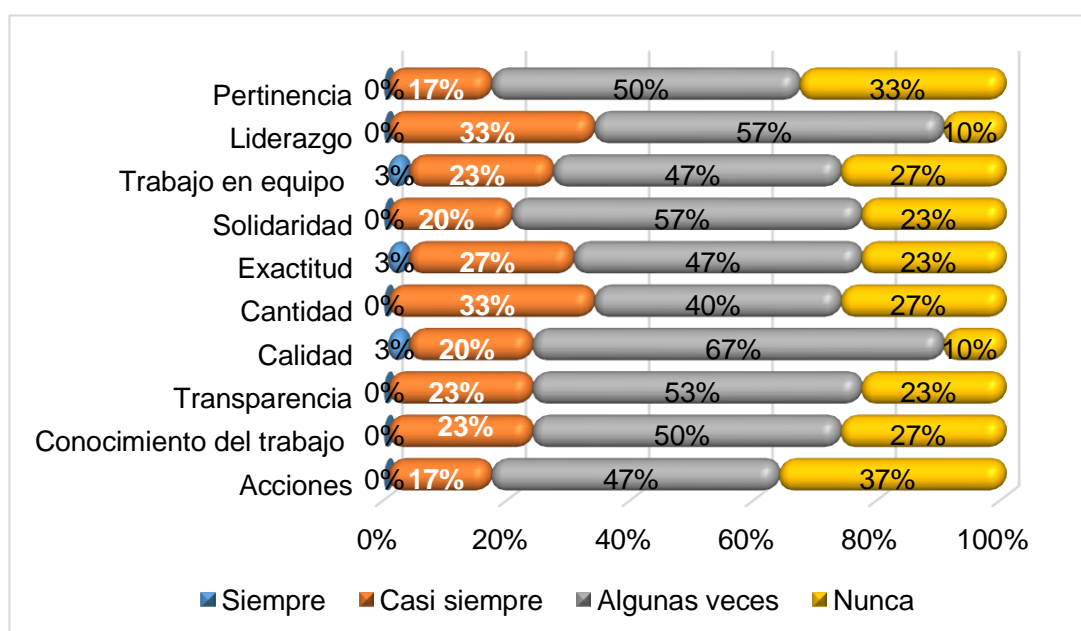
**Tabla 9**

*Factor operativo en el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores de la UGEL Tocache.*

Escala valorativa	Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
Indicador	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Suma	%
Acciones	11	37%	14	47%	5	17%	0	0%	30	100%

Conocimiento del trabajo	8	27%	15	50%	7	23%	0	0%	30	100%
Transparencia	7	23%	16	53%	7	23%	0	0%	30	100%
Calidad	3	10%	20	67%	6	20%	1	3%	30	100%
Cantidad	8	27%	12	40%	10	33%	0	0%	30	100%
Exactitud	7	23%	14	47%	8	27%	1	3%	30	100%
Solidaridad	7	23%	17	57%	6	20%	0	0%	30	100%
Trabajo en equipo	8	27%	14	47%	7	23%	1	3%	30	100%
Liderazgo	3	10%	17	57%	10	33%	0	0%	30	100%
Pertinencia	10	33%	15	50%	5	17%	0	0%	30	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.



**Figura 4.** Factor operativo en el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores de la UGEL Tocache.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.

**Análisis:** La tabla 9 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019, según la dimensión “Factor operativo”; en este se aprecia que al igual que la primera dimensión, más del 50% opinan que solo algunas veces perciben que los mencionados trabajadores de la UGEL muestran actitudes positiva al clima institucional y la motivación intrínseca como entidad; en tanto, solo un 3% consideran que siempre lo realizan; en tal sentido, los encuestados hacen notar su

desconfianza ante la entidad donde no aprecian que se cultiven hábitos en práctica de valores y las habilidades sociales.

**VARIABLE 2:** Satisfacción de los docentes.

**Dimensión 3:** Tangibilidad.

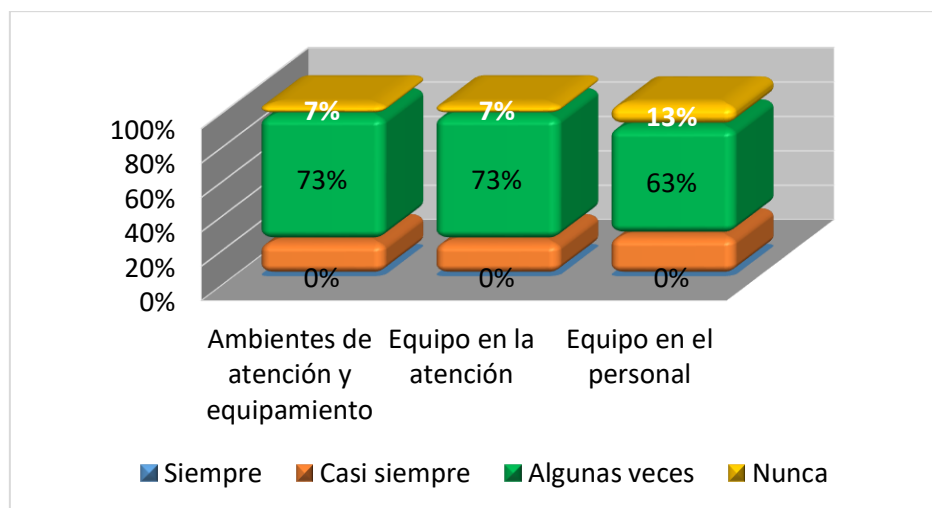
**Indicadores:** - Ambientes de atención y equipamiento - Equipo en la atención - Equipo en el personal.

**Tabla 10**

*Factor tangible en equipamiento e infraestructura en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la UGEL Tocache.*

Escala valorativa	Ambientes de atención y equipamiento		Equipo en la atención		Equipo en el personal	
	fi	%	Fi	%	fi	%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%
Casi siempre	6	20%	6	20%	7	23%
Algunas veces	22	73%	22	73%	19	63%
Nunca	2	7%	2	7%	4	13%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.



**Figura 5.** Factor tangible en equipamiento e infraestructura en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la UGEL Tocache.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.

**Análisis:** La tabla 10 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.; según la dimensión “Tangibilidad”; así se observa que 22 encuestados, que

representan al 73% del total, expresan que solo algunas veces los equipos de trabajo en la UGEL se organizan para el servicio educativo; en tanto, para 6 encuestados, que representan al restante 20%, casi siempre lo hacen. Del mismo modo, con respecto a si están satisfechos con los ambientes de atención que brinda la UGEL 73% del total, expresan que solo algunas veces el mencionado ambiente es adecuado; en tanto, para 6 encuestados, que representan al 20%, casi siempre lo es. Concerniente a si están satisfecho con la cantidad de trabajadores que laboran en la UGEL, 19 encuestados que representan al 63% expresan que solo algunas veces la cantidad se adecua a las funciones; en tanto, para 4 nunca lo es, representando al 7% del total. Conforme a lo obtenido, mayormente, los encuestados se muestran insatisfechos con el accionar de los trabajadores; sin embargo, es preocupante que nadie les valore en la categoría más alta.

#### **Dimensión 4: Confiabilidad.**

**Indicador:** - Preparación en la relación con el usuario. -Cortesía y Amabilidad. - Conocimiento profundo de sus funciones.

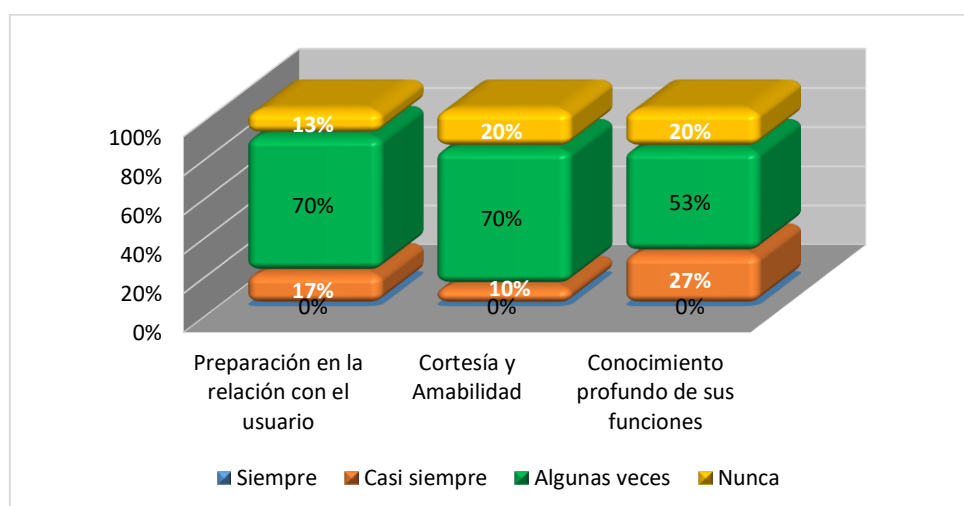
**Tabla 11**

*Trato y amabilidad en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la UGEL Tocache.*

Escala valorativa	Preparación en la relación con el usuario		Cortesía y Amabilidad		Conocimiento profundo de sus funciones	
	fi	%	fi	%	fi	%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%
Casi siempre	5	17%	3	10%	8	27%
Algunas veces	21	70%	21	70%	16	53%
Nunca	4	13%	6	20%	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.





**Figura 6.** Trato y amabilidad en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la UGEL Tocache.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.

**Análisis:** La tabla 11 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019, según la dimensión “Confiable”; en él se aprecia que 21 encuestados que representan al 70% del total, expresan que solo algunas veces los trabajadores de la UGEL demuestran su preparación académica con las que cuentan; mientras, 4 encuestados, que representan al 13%, nunca lo demuestran. Concerniente a si están satisfecho con la cortesía que brindan los trabajadores de la UGEL a los docentes o usuarios, 21 encuestados que representan al 70% expresan que solo algunas veces lo demuestran, mientras, para 6, que representan al 20% del total, nunca lo hacen. Con respecto a si está satisfecho con el conocimiento profundo que conservan cada uno de los trabajadores de la UGEL en sus responsabilidades encomendadas, 16 encuestados que representan al 53% expresan que solo algunas veces lo demuestran, mientras, para 6, que representan al 20% del total, nunca lo demuestran. Estos resultados obtenidos, demuestran que la percepción de los encuestados hacia la confiabilidad del sector es mínima y preocupante.

**Dimensión 5:** Capacidad de respuesta.

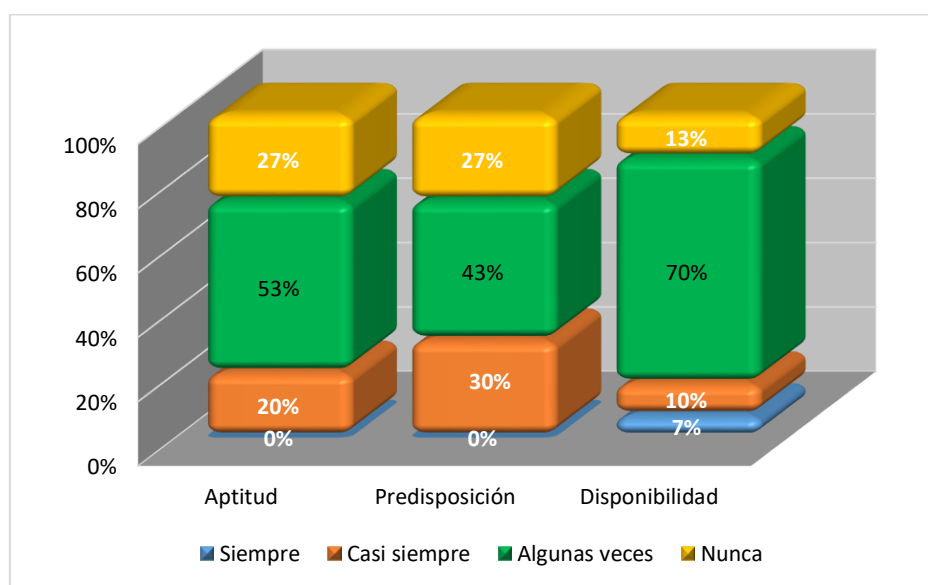
**Indicador:** - Aptitud -Predisposición -Disponibilidad.

**Tabla 12.**

*Capacidad de respuesta en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la UGEL Tocache.*

Escala valorativa	Aptitud		Predisposición		Disponibilidad	
Indicador	Fi	%	fi	%	fi	%
Siempre	0	0%	0	0%	2	7%
Casi siempre	6	20%	9	30%	3	10%
Algunas veces	16	53%	13	43%	21	70%
Nunca	8	27%	8	27%	4	13%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.



**Figura 7.** *Capacidad de respuesta en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la UGEL Tocache.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.

**Análisis:** La *tabla 12* muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019, según la dimensión “Capacidad de respuesta”; en él se observa que 16 encuestados que representan al 53% del total, manifiestan que solo algunas veces los trabajadores de la UGEL demuestran su vocación de servicio; mientras, 8 encuestados, que representan al 27%, nunca lo demuestran. Respecto a si están satisfechos de la respuesta hábil en busca de la solución a la situación problemática planteada por los trabajadores de la UGEL, 13 encuestados que representan al 43%

expresan que solo algunas veces lo han demostrado, mientras, para 8, que representan al 27% del total, nunca lo han percibido. A sí mismo, si está satisfecho con la puntualidad que demuestran los trabajadores de la UGEL, 21 encuestados que representan al 70% expresan que solo algunas veces pueden encontrarse al personal, mientras, para 4, que representan al 13% del total, nunca los encuentran. Los resultados obtenidos, demuestran que en materia de predisposición a la atención al usuario, existe falencias marcadas en la institución como órgano desconcentrado de gestión educativa.

**Dimensión 6:** Seguridad.

**Indicador:** - Tranquilidad –Serenidad -Confianza

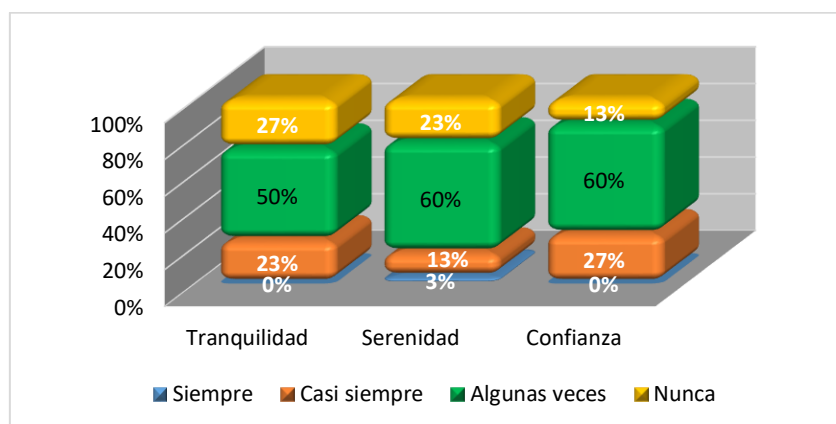
Seguridad en el trato directo en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la UGEL Tocache, según los profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.

**Tabla 13**

*Seguridad en el trato directo en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la UGEL Tocache.*

Escala valorativa	Tranquilidad		Serenidad		Confianza	
	fi	%	fi	%	fi	%
Siempre	0	0%	1	3%	0	0%
Casi siempre	7	23%	4	13%	8	27%
Algunas veces	15	50%	18	60%	18	60%
Nunca	8	27%	7	23%	4	13%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.



**Figura 8.** Seguridad en el trato directo en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la UGEL Tocache.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.

**Análisis:** La tabla 13 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019, según la dimensión “Seguridad”; en él se aprecia que 15 encuestados que representan al 50% del total, expresan que solo algunas veces los trabajadores de la UGEL demuestran confianza en situaciones reservadas; mientras, 8 encuestados, que representan al 27%, nunca lo demuestran. Referente a si están satisfecho con la serenidad que mantienen los trabajadores de la UGEL en momentos necesarios, 18 encuestados que representan al 60% expresan que solo algunas veces lo evidencian, mientras, para 7, que representan al 23% del total, nunca lo perciben. Con respecto a si está satisfecho con la amistad y seguridad que brindan cada día los trabajadores de la UGEL a los usuarios, 18 encuestados que representan al 60% expresan que solo algunas veces lo demuestran, mientras, para 4, que representan al 13% del total, nunca lo demuestran. Estos resultados obtenidos, exponen la calidad amical y de confiabilidad de los trabajadores para con los usuarios, los cuales mayormente los desaprueban.

**Dimensión 7:** Empatía.

**Indicador:** Atención personalizada -Sentirse escuchado -Sentirse comprendido

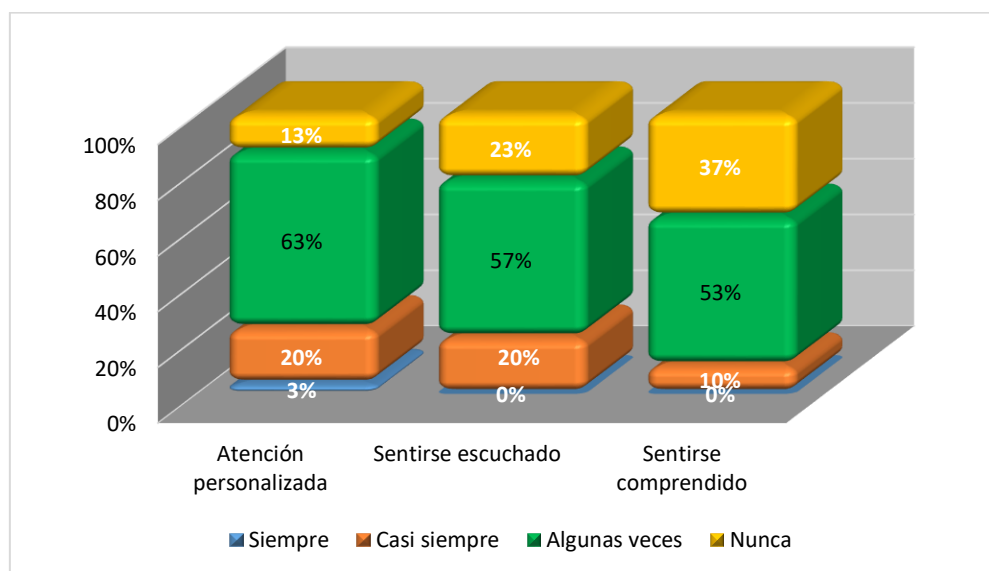
Empatía de los trabajadores de la UGEL Tocache en el cumplimiento de sus funciones, según los profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019

**Tabla 14**

*Empatía de los trabajadores de la UGEL Tocache en el cumplimiento de sus funciones.*

Escala valorativa	Atención personalizada		Sentirse escuchado		Sentirse comprendido	
	fi	%	fi	%	fi	%
Siempre	1	3%	0	0%	0	0%
Casi siempre	6	20%	6	20%	3	10%
Algunas veces	19	63%	17	57%	16	53%
Nunca	4	13%	7	23%	11	37%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.



**Figura 9.** Empatía de los trabajadores de la UGEL Tocache en el cumplimiento de sus funciones.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019.

**Análisis:** La tabla 14 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a los 30 profesores usuarios de los servicios de la UGEL Tocache durante el año 2019, según la dimensión “Empatía”; en él se observa que 19 encuestados que representan al 63% del total, manifiestan que solo algunas veces los trabajadores de

la UGEL demuestran la escucha atenta por lo que dan atención personalizada; mientras, 4 encuestados, que representan al 13%, expresan que nunca lo demuestran. En lo que se expresa a si están satisfecho con los trabajadores de la UGEL pues se ponen en el lugar del usuario para ayudarlo a la solución del problema de una manera más eficiente, 17 encuestados que representan al 57% expresan que solo algunas veces lo han percibido, mientras, para 7, que representan al 23% del total, nunca lo han distinguido. A sí mismo, si está satisfecho con el tiempo transcurrido de espera para ser atendido por los trabajadores de la UGEL, 16 encuestados que representan al 53% expresan que solo algunas veces se ha minimizado el tiempo de espera; mientras, para 11, que representan al 37% del total, nunca han sido eficientes en el tiempo de espera. Estos resultados obtenidos, demuestran que en materia de predisposición a la eficiencia atención al usuario por parte de los trabajadores de la UGEL, existe desatinos que se deben corregir, pues solo muestran una imagen negativa a los usuarios.

Autorización de publicación de tesis al repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MEDINA SANDOVAL JUAN

D.N.I. : 08994113

Domicilio : JR. JOSÉ SANTOS CERDAS CL. 2-AO. H.H.YM

Teléfono : Fijo : Móvil 925203757

E-mail : jmedina570@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRÍA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MEDINA SANDOVAL JUAN

Título de la tesis:

DESARROLLO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD  
DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL Y LA PARTICIPACIÓN DE LOS  
DOCENTES DEL DISTRITO DE TACACHE - REGIÓN SAN MARTÍN, 2019

Año de publicación : .....

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

A través del presente documento,

Sí autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



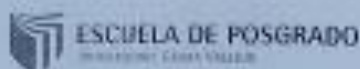
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : Tarapoto, 25-02-2020

## Acta de aprobación de originalidad



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Mag LISETTE KAREM CASAVARDE CARMONA, ha revisado la tesis del estudiante Br. MEDINA SANDOVAL JUAN "DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES DEL DISTRITO DE TOCACHE- REGIÓN SAN MARTÍN, 2019" constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

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

Tarapoto, 25 de Febrero del 2020



Lisette Kareem Casaverde Carmona  
MAGISTER  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lisette Kareem Casaverde Carmona  
MAGISTER  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



## Informe de originalidad



### INFORME DE REVISIÓN A TESIS

Autor	MEDINA SANDOVAL JUAN
Programa	MAESTRIA GESTIÓN PÚBLICA
De	DRA. MABEL CONTRERAS JULIAN
Asunto	Revisión de Tesis
Título de tesis	Desempeño laboral de los trabajadores de ña Unidad de Gestión Educativa Local y satisfacción de los docentes, Tocache, San Martín, 2019
Fecha	05 de febrero 2020

#### I. Observaciones de contenido:

Descripción	Nº de página

#### II. Observaciones de forma:

Descripción	Nº de página

#### III. Identificación de plagio:

- ( ) Si (indicar el o los links)  
( ) No

#### IV. Autorización de jurado para sustentación:

- ( ) Apto para sustentar  
( ) No apto para sustentar

#### V. Observaciones Pos-sustentación

- (x) Cero observaciones, **puede pasar al siguiente tramite.**  
( ) Con observaciones

Atentamente,

*Dra. Mabel Contreras Julián*  
Presidente

## Autorización final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

### RESOLUCIÓN DIRECTORAL Nº 028-2020/UPG-UCV-FT

Tarapoto, 02 de enero de 2020

**VISTO**, el informe n° 1244-2019-UCV-UPG-T; presentado por los miembros del jurado evaluador de la tesis: "DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL Y SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES DEL DISTRITO DE TOCACHE REGIÓN SAN MARTÍN 2019", presentado por el bachiller **MEDINA SANDOVAL JUAN**; Y,

#### **CONSIDERANDO:**

Que el mencionado alumno ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para la sustentación del trabajo de investigación y poder optar el grado de **Maestro en Gestión Pública**.

Que, el proceso de trámite de Tesis de Maestría en Gestión Pública, Promoción 2013-01 Tarapoto, está normado en el **Reglamento de Investigación de Posgrado** de la Escuela de Posgrado;

Que, estando a lo expuesto y a la potestad conferida a la Jefa de la Unidad de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Filial Tarapoto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### **SE RESUELVE:**

**Art. 1º. AUTORIZAR** la sustentación del trabajo de investigación de la tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL Y SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES DEL DISTRITO DE TOCACHE REGIÓN SAN MARTÍN 2019", presentado por el bachiller, **MEDINA SANDOVAL JUAN**.

**Art. 2º. DESIGNAR** como juradas para la sustentación de la tesis a los docentes:

<i>Dra. Rosa Mabel Contreras Julian</i>	<i>Presidente</i>
<i>Dra. Katia Divalós La Torre</i>	<i>Secretario</i>
<i>Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona</i>	<i>Vocal</i>

**Art. 3º.-SEÑALAR** como lugar, día y hora de sustentación:

*Lugar: Local Institucional*  
*Día: 10 de enero de 2020*  
*Hora: 7: 00 p.m.*

**Regístrese, comuníquese y publíquese**



*[Firma]*  
**Dra. Rosa Mabel Contreras Julian**  
**Jefa de la Unidad de Posgrado**  
**UCV-Tarapoto**