



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES SOBRE  
LA GESTIÓN DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO EN LA UGEL  
CELENDÍN, AÑO 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

Br. SAMUEL DELGADO BARBOZA

**ASESOR**

Dr. ALEX MIGUEL HERNÁNDEZ TORRES

**SECCIÓN**

CIENCIAS EMPRESARIALES

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

CHICLAYO – PERÚ

2018



**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES SOBRE LA GESTIÓN  
DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO EN LA UGEL CELENDIN, AÑO 2018.

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

SAMUEL DELGADO BARBOZA

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 25 de Setiembre de 2018.

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. Miguel Ángel Viquez Castro.

SECRETARIO: Sr. Tania Yuley Mendoza Banda.

VOCAL: Dr. Alex Miguel Hernández Torres.

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Samuel Delgado Barboza egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( )  
Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con  
DNI N° 27431799

#### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES SOBRE LA GESTIÓN DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO EN LA UGEL CELENDÍN, AÑO 2018.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

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

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

Chiclayo, 02 de octubre de 2018.

Firma: .....  
Nombres y apellidos: Samuel Delgado Barboza  
DNI: 27431799

## **DEDICATORIA**

A mi padre Rodolfo Delgado Cubas, que lo llevo siempre en el corazón.

A mi madre María Victoria Barboza Rodríguez, por guiarme por el camino del bien.

A mi esposa Emérita, por comprenderme y estar siempre a mi lado.

Y a mis hijos: Caterín, Yohan, Kiari y Sami por mantenerme activo cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

La vida es hermosa porque la podemos compartir y disfrutar con quienes amamos. Por ello, gracias a Dios por permitirme seguir viviendo; a mi familia, por apoyarme en cada decisión y proyecto emprendido; a mis asesores de tesis, por brindarme su confianza y apoyo profesional para hacer realidad el presente trabajo.

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de investigación titulado: “Satisfacción de los usuarios docentes sobre la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín, año 2018”, va dirigido a los integrantes del Jurado Calificador, a fin de ser evaluado y obtener el Grado de Master en Gestión Pública.

El trabajo está centrado en el estudio de la satisfacción que sienten los usuarios docentes sobre la Gestión del Régimen Disciplinario implementado en la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín, Región de Cajamarca, en el año 2018; ya que, de la revisión de la literatura nos damos cuenta que hay muy pocos trabajos de investigación que desarrollan el tema del régimen disciplinario del magisterio peruano, considerando que se trata de un aspecto muy importante del cumplimiento funcional de los trabajadores del sector público.

En este sentido, se ha organizado en cuatro capítulos: En el Capítulo I: INTRODUCCIÓN, partimos analizando el contexto de la realidad problemática, los trabajos previos sobre el tema en cuestión, las teorías en las que se sustenta el trabajo, la formulación del problema, la justificación del estudio del por qué y el para qué, el planteamiento de la hipótesis y los objetivos; todos ellos organizados a fin de determinar la correlación existente entre la Satisfacción de los usuarios docentes y la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín. Luego, en el Capítulo II: MÉTODO, abordamos el tipo y diseño de investigación, la operacionalización de variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos o resultados obtenidos en el proceso de investigación. Seguidamente, en el Capítulo III: RESULTADOS se ha organizado la información en tablas y Figuras estadísticas, que ha sido recogida mediante la Encuesta de Satisfacción y la Entrevista; para luego en el CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, realizar la contrastación de los resultados encontrados con los antecedentes y el marco teórico respectivo. Finalmente, se ha redactado las Conclusiones y Recomendaciones más resaltantes, demostrándose que existe una relación directa y positiva entre las referidas variables en estudio.

*El Autor.*

## ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.	13
1.2. Trabajos previos.	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.	20
1.3.1. Teoría de la Gestión Estratégica del Recurso Humano con enfoque sistémico.	20
1.3.2. Teoría del Procedimiento Administrativo Sancionador.	22
1.3.3. Gestión Pública.	24
1.3.4. Función Pública.	25
1.3.5. Potestad sancionadora.	25
1.3.6. Régimen disciplinario.	26
1.3.7. Falta Disciplinaria.	26
1.3.8. Infracción disciplinaria.	27
1.3.9. Régimen Disciplinario en la Carrera Pública Magisterial.	27
1.3.10. Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes.	31
1.3.11. Eficiencia y eficacia.	38
1.3.12. Satisfacción del usuario.	39
1.4. Formulación del problema.	40
1.5. Justificación del estudio.	40
1.6. Hipótesis.	41
1.7. Objetivos.	41

1.7.1. General.	41
1.7.2. Específicos.	41
<b>CAPÍTULO II: MÉTODO</b>	
2.1. Tipo de investigación.	43
2.2. Diseño de investigación.	43
2.3. Operacionalización de variables.	45
2.4. Población y muestra.	45
2.4.1. Población.	45
2.4.2. Muestra.	46
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	48
2.5.1. La Encuesta.	48
2.5.2. La entrevista.	48
2.5.3. La observación.	49
2.6. Métodos de análisis de datos.	50
2.7. Aspectos éticos.	50
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	
3.1. Presentación de Resultados.	51
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b>	
4.1. Discusión sobre los resultados.	62
4.2. Prueba de Hipótesis.	68
<b>CONCLUSIONES</b>	70
<b>RECOMENDACIONES</b>	71
<b>REFERENCIAS</b>	72
<b>ANEXOS</b>	
Anexo: Encuesta aplicada a los usuarios docentes de la UGEL Celendín.	74
Anexo: Entrevista aplicada a los integrantes de la CPPADD de la UGEL Celendín.	77
Anexo: Constancias de Validación de Instrumentos por Expertos.	79
Anexo: Acta de Aprobación de Originalidad.	86
Anexo: Autorización de Publicación de tesis.	87
Anexo : Último reporte del software Turnitin	88

## RESUMEN

La presente tesis: "Satisfacción de los usuarios docentes sobre la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín, año 2018" aborda la problemática del Régimen Disciplinario del Magisterio Peruano desde la perspectiva, tanto de los usuarios docentes como de los funcionarios públicos responsables de su implementación en el sector público; más aún si se trata de uno de los aspectos determinantes para el cumplimiento funcional de los trabajadores en el sector educación. Siguiendo el método de investigación científica, en el Capítulo I: INTRODUCCIÓN, se analiza la realidad problemática del Régimen Disciplinario, teniendo en cuenta algunos trabajos previos y teorías que sustenta el estudio: la Teoría de la Gestión Estratégica del Recurso Humano con enfoque sistémico y la Teoría del Procedimiento Administrativo Sancionador; para luego formular el problema e hipótesis de investigación, referido a que si existe o no una relación directa entre la Satisfacción de los usuarios docentes con la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín. En el Capítulo II: MÉTODO, se describe el tipo y diseño de investigación utilizado, que corresponde al tipo básico con enfoque cuantitativo y nivel correlacional, la operacionalización de variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos entre otros. Luego en el Capítulo III: RESULTADOS, la información es presentada en tablas y figuras estadísticas, como producto de la encuesta y entrevista aplicada en la UGEL Celendín; para que en el CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, realizar la contrastación de los resultados; llegando a concluir que existe una relación directa entre la Satisfacción de los usuarios docentes con la Gestión del Régimen Disciplinario de la UGEL Celendín en el año 2018.

**Palabras claves:** Régimen disciplinario, satisfacción, usuarios docentes, UGEL Celendín.

## **ABSTRACT**

The currently thesis: "Satisfaction of the teacher users in relation to The Management of the Disciplinary Regime in the UGEL Celendín, year 2018" involve Disciplinary Regime problematic of the Peruvian Teaching from that perspective, both of the teacher users as well as the public servant, responsible for its implementation in the public sector; furthermore it is related of the determining aspects to the functional compliance of workers in the education area. Using the method of scientific research, in Chapter I: INTRODUCTION, the problematic reality of the Disciplinary Regime is analyzed, considering some preceding works and theories that sustain study: The Theory of the Strategic Management of the Human Resource with a systemic approach and the Theory of Administrative Sanctioning Procedure; in order to formulate the problem and research hypothesis, regarding to whether or not exist a direct relation between the Satisfaction of the teachers users in relation with The Management of the Disciplinary Regime in the UGEL Celendín. In Chapter II: METHOD, the type and design of research used is described, pertinent of the kind basic with quantitative approach and correlational level, operationalization of variables, population and sample, techniques and data collection instruments, among others. In Chapter III: RESULTS, the information is presented in tables and statistical figures, as a result of the survey and interview applied in the UGEL Celendín; so that in the CHAPTER IV: DISCUSSION, realize the results contrast; to conclude that exist a direct relation between Satisfaction of the teachers users in relation with The Management of the Disciplinary Regime of the UGEL Celendín, in the year 2018.

**Keywords:** Disciplinary regime, satisfaction, teacher users, UGEL Celendín.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática.

En los países de América Latina y el mundo entero, en las últimas décadas, ha despertado una preocupación por la mejora de la calidad educativa. En este sentido, hay un compromiso de parte de todos los gobiernos, los bancos de desarrollo, las agencias de cooperación internacional, la sociedad civil organizada en contribuir a lograr las metas de una educación para todos; estableciéndose en el año 2000 en Dakar (Senegal) seis objetivos concretos a cumplirse en quince años, (UNESCO, 2013). Los resultados muestran que el avance en la mejora de la calidad educativa ha sido mínimo, sobre todo en los países de América Latina y el Caribe. Si bien es cierto, ello no es el único indicador de cómo se encuentra nuestro sistema educativo peruano, pero a través de los años somos testigos que no contamos con una política educativa definida y pareciera, que nos limitamos a imitar y experimentar políticas educativas descontextualizadas a nuestra realidad.

En el sector público del Estado peruano se presenta una diversidad de falencias en los regímenes laborales generales y especiales de los servidores públicos. A pesar de las reformas que se han venido implementando en los últimos años, siendo uno de ellas el régimen laboral del Magisterio con la dación de la Ley N° 29944 – Ley de la Reforma Magisterial, vigente a partir del 25 de noviembre del año 2012, que unifica los dos regímenes anteriores (de la ley N° 24029 y de la Ley N° 29062); sin embargo, en el contexto de la realidad social el régimen disciplinario implementado para el personal docente aún no estaría cumpliendo las expectativas de los usuarios, sobre todo de quienes se encuentran involucrados en alguna denuncia o apertura de proceso administrativo disciplinario.

En el sector educativo y específicamente en cuanto al Magisterio peruano, un aspecto que amerita mayor atención e implementación de parte del Estado, está referido al régimen disciplinario. Pues se trata de uno de los aspectos más interesantes dentro del régimen laboral del sector público, puesto que aquí se aprecia el grado de eficiencia de las autoridades administrativas encargadas de sancionar la comisión de hechos ilícitos (faltas e infracciones disciplinarias) cometidas por los usuarios docentes.

Ello en razón que la autoridad educativa, tanto de UGEL como los Directivos de las instituciones educativas, no estarían ejerciendo un correcto proceso disciplinario, donde se garantice el principio de legalidad, el debido proceso, la celeridad, la transparencia y otros axiomas éticos y jurídicos.

En la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín habría serias deficiencias en el la Gestión del Régimen Disciplinario, tales como: falta de celeridad en los casos que se investiga, incumplimiento del debido proceso, inactividad de las comisiones disciplinarias que se conforman, desconocimiento del marco normativo de los integrantes de las comisiones disciplinarias, entre otras.

En nuestro país, las modificaciones en el marco normativo siempre vienen direccionadas desde las altas esferas del poder político, muchas veces sin un previo estudio de la realidad contextual, menos se realizan consultas a los usuarios que sienten en carne propia la calidad del servicio que se les brinda, para desde allí realizar los ajustes necesarios. Por ello, esta vez, nos resulta imprescindible investigar sobre la satisfacción que sienten los administrados acerca del régimen disciplinario implementado en la UGEL Celendín, para que a partir de ello se realicen las correcciones necesarias o cambios que amerita.

En tal sentido, siendo pocos los trabajos dedicados al estudio del régimen disciplinario en el sector público del magisterio peruano, con la presente investigación pretendemos determinar en forma objetiva el grado de

satisfacción de los usuarios docentes acerca de la gestión del Régimen Disciplinario en la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín; con la finalidad de implementar mecanismos adecuados de corrección, y por ende contribuir a la mejora de la calidad educativa de manera efectiva y real.

## **1.2. Trabajos previos.**

Como antecedentes Internacionales relacionados con la presente investigación se tiene:

Quevedo (2013) en la Tesis de Maestría: “Estudio del Régimen Disciplinario como garante de la Gestión funcional regida por la Ley del Estatuto de la Función Pública”, se propuso analizar el régimen normativo disciplinario que regula la función pública en Venezuela y su incidencia en la gerencia de personal como garante de la gestión funcional. Para ello tuvo que estudiar la responsabilidad del Estado en el ordenamiento de la función pública, identificar las bases jurídicas y doctrinarias de la función pública en Venezuela y establecer la legalidad en la aplicación del régimen disciplinario.

Luego de todo un trabajo desprendido en su investigación, llega a concluir que el régimen disciplinario funcional se convierte en una garantía de la gestión y responsabilidad de todo funcionario en sus actuaciones y, por tanto, su aplicación debe ser de obligatorio cumplimiento, a fin de sancionar a los funcionarios indisciplinados. Asimismo, concluye que la aplicación del procedimiento disciplinario de destitución debe ser transparente, es decir, que no debe presentar vicios, ya que constituye la sanción disciplinaria más grave y drástica para un funcionario o trabajador del Estado.

Como se aprecia, Quevedo en la tesis antes citada, llega a la conclusión que el régimen disciplinario resulta fundamental para la gestión y responsabilidad de todo funcionario en el cumplimiento de sus funciones; es decir, que en toda institución pública para que exista un orden y cumplimiento eficiente de funciones y lograr los resultados propuestos, resulta necesario

que el régimen disciplinario se encuentre bien implementado y sea administrado por un equipo de profesionales competentes.

Entre los antecedentes Nacionales más importantes para la presente investigación figuran los siguientes:

Huaranga (2016) en el Artículo: “Estudio sobre el Régimen Disciplinario del Magisterio”, se propuso dilucidar ciertas dudas que provoca el actual régimen disciplinario del magisterio, ofreciendo pautas para superar dichas dudas y desarrollar un correcto –y porque no, también un justo– proceso disciplinario.

Luego de un trabajo desplegado, llega a concluir que en el régimen disciplinario del sector público (y específicamente del magisterio), la legislación nacional no ha elaborado principios propios en los que se sustente; además, faltaría la elaboración doctrinaria de los principios del derecho disciplinario. Todo ello nos conlleva a tener una apreciación de un derecho primigenio y desfasado.

Lo que Huaranga concluye sobre el Régimen Disciplinario del Magisterio es totalmente cierto; pues nuestra legislación, y de manera concreta la Ley N° 29944 –Ley de la Reforma Magisterial, no dispone principios específicos en los que se sustente el procedimiento disciplinario y tampoco existe suficiente doctrina que oriente el actuar de los integrantes de la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios en cada Unidad Ejecutora.

Castañeda (2014) en el Artículo que lleva por título: “El Régimen Disciplinario en la Carrera Pública Magisterial. La necesidad de garantizar la eficacia del Procedimiento Disciplinario”, aborda la problemática sobre los procedimientos administrativos disciplinarios en la administración pública de nuestro país y cómo lograr su eficacia.

En este artículo llega a concluir que existen dos factores que favorecen la eficacia de los procedimientos disciplinarios en la Carrera Pública

Magisterial como son: la prescripción de las faltas disciplinarias y la efectividad de las sanciones. Por otra parte, Castañeda refiere que, para la eficacia de dichos procedimientos disciplinarios, no solamente se necesita de normas y mecanismos adecuados, sino también del compromiso político de las autoridades del Sector Educación; que garanticen a los órganos de investigación, tanto los recursos necesarios para su labor, así como la transparencia al momento de realizar las investigaciones.

La conclusión de Castañeda, que la eficiencia de los procedimientos disciplinarios depende de la prescripción de las faltas disciplinarias y la efectividad de las sanciones, se ajusta a lo que sucede en el contexto real; pues, es frecuente apreciar que en algunas entidades del sector educación los funcionarios salen liberados debido a que las faltas -que presuntamente cometieron- prescriben por el excesivo retraso en las investigaciones, y por otro lado, las sanciones que se imponen -en casos inclusive graves- son bastante leves, cayendo en una situación de impunidad.

Estela (2009) en la tesis: “El Procedimiento Administrativo Sancionador, las sanciones administrativas en el Poder Ejecutivo. Casuística”, se propuso conocer los efectos que produce las sanciones administrativas en la Administración Pública del Poder Ejecutivo.

En esta investigación llega a las conclusiones: la falta de una sistematización y jerarquización de las normas legales del empleo público influyen negativamente en las sanciones administrativas; asimismo, refiere que existe una relación directa entre el desconocimiento de la sistematización legal del empleo público y los tipos de sanciones que se imponen a los administrados.

Efectivamente, resulta necesario una mejor codificación y priorización de las normas legales en el sector público y preferentemente en el campo educativo donde se realiza la presente investigación, con la finalidad de aplicar de manera acertada las sanciones administrativas y no se tenga una

percepción de impunidad por parte de los usuarios que son quienes desde afuera evalúan el accionar de cada uno de los servidores y funcionario públicos. Asimismo, se requiere una mayor capacitación al personal en lo referente al aspecto disciplinario sancionador, pues, como concluye Estela, existe una relación directa entre el desconocimiento del marco normativo por parte del empleado público y los tipos de sanciones a ser aplicadas de forma eficiente.

Huamán (2014) en la tesis: “Calidad del servicio percibido y satisfacción del cliente de la EAP de Administración de la Universidad Peruana Unión, sede Lima – 2014”, se propuso determinar el grado de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de Administración de la Universidad Peruana Unión, siguiendo el método cuantitativo y el diseño correlacional.

Siguiendo el análisis estadístico de los resultados, en el presente trabajo se llega a concluir que existe una relación directa y significativa en un 41,9% entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; demostrándose que, si los estudiantes perciben altos niveles de calidad de servicio, manifestarán altos niveles de satisfacción de los mismos.

Hay que precisar que se trata de una investigación de carácter correlacional, similar a la investigación realizada, con la diferencia que en el presente caso los que perciben la calidad del servicio que reciben son los usuarios estudiantes y en el caso nuestro, son los usuarios docentes; exteriorizando su satisfacción que sienten sobre el mismo.

Redhead (2015) en la tesis maestra: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”, tuvo como objetivo primordial establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, utilizando el diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional.

Siguiendo un adecuado proceso de recolección de información y sistematización estadística de los datos, llega a demostrar que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de dicho Centro de Salud; así como también, la calidad del servicio que se brinda es regular al igual que la satisfacción del usuario externo. De ello deducimos que, si la calidad del servicio se mejora, entonces la satisfacción de los usuarios también iría en aumento, ya que existe una relación directa entre las variables en cuestión.

Como Antecedentes Locales no encontramos investigaciones referentes a la Gestión del Régimen Disciplinario en el magisterio, solamente algunas tesis de maestría sobre la satisfacción de los usuarios, así:

Trejo (2015) en la tesis: “Gestión educativa y satisfacción laboral en los docentes del nivel secundario de las instituciones educativas de Aucallama - Huaral, 2015”, se propuso determinar la relación de la Gestión Educativa con la satisfacción laboral en los docentes del nivel secundario de Aucallama – Huaral, bajo el diseño descriptivo correlacional y empleándose la encuesta como técnica de recolección de datos. Después de todo un proceso de recolección y sistematización de datos se llegó a demostrar que la gestión educativa se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los docentes del nivel secundario; concluyéndose que a mejor gestión educativa mejor satisfacción laboral.

En este caso, estamos ante una investigación de carácter correlacional, donde las variables de correlación extraídas de la hipótesis: gestión educativa y satisfacción laboral de los docentes resultaron tener una relación directa positiva. Ello quiere decir que el grado de satisfacción de los usuarios depende exclusivamente de la eficiente gestión que se despliegue en las entidades del Estado.

Fernández y Muñoz (2016) en la tesis: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca en el año 2016”, tuvieron como propósito primordial establecer la relación entre: el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del BCP en Cajamarca; empleando el diseño descriptivo correlacional y como instrumento, el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

Del análisis de los resultados se llega a la conclusión que existe una relación directa significativa entre las dos variables de estudio (suficiente y positiva), con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.696, lo cual indica que los datos están altamente correlacionados; además, se concluye que los trabajadores se muestran cómodos en el desempeño laboral, pese al no reconocimiento de horas extras.

De ello se desprende que la Gestión del Clima Organizacional tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores, es decir, si el clima organizacional es apropiado, el trabajador se va a sentir identificado con el trabajo que realiza en la entidad; por el contrario, si la gestión de clima organizacional no responde a desarrollar las capacidades de los trabajadores, entonces ellos van a mostrar su disconformidad y desánimo en el trabajo que realizan.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Teoría de la Gestión Estratégica del Recurso Humano con enfoque sistémico.**

Hoy más que nunca, el recurso humano resulta de vital importancia en la gestión de las entidades del Estado; puesto que, se trata del elemento activo en los procesos de cambio hacia una gestión por resultados, que responda a las necesidades de los usuarios.

Sobre la Gestión Estratégica, los doctrinarios dan sus concepciones desde diversas perspectivas, así:

Cuesta (2010) afirma: La Gestión Estratégica de los Recursos Humanos viene a ser el conjunto de decisiones y acciones directivas que dan en el ámbito organizacional y que influyen de manera significativa en las personas o usuarios; buscando el mejoramiento continuo, durante todas las etapas de la organización: planificación, implementación, ejecución, revisión y control de las estrategias y considerando las interacciones con el entorno, (p.18).

Como se aprecia, la Gestión Estratégica del Recurso Humano comprende las decisiones y acciones acertadas que tienen que tomarse en el ámbito organizativo, en este caso de la entidad del Estado del ámbito de la educación, en todas las etapas del proceso, desde el planeamiento hasta el control o evaluación de los resultados que se van obteniendo, con la finalidad de realizar los ajustes pertinentes en el momento requerido.

Por otra parte, Anido (2015) refiere: La Gestión del Recurso Humano comprende todo lo relacionado a la Administración de Personal -nóminas, asistencia y legislación laboral- a la vez que ahonda en los aspectos relacionados con el adiestramiento de los empleados respecto a la Administración de Recursos Humanos e incluye elementos como la evaluación del desempeño, planes de comunicación, organización del trabajo así como estudios de clima organizacional, dando cabida a todas las estrategias, políticas, procedimientos y acciones vinculadas con los trabajadores y su relación con la organización, (p. 27).

Esto quiere decir, que la Gestión Estratégica del Recurso Humano es enfocada en todo cuanto corresponde a la mejora del personal, quien debe encontrarse relativamente satisfecho con su régimen laboral, el clima institucional, para que así se sienta comprometido con

su trabajo, dando una mejor atención a los usuarios y los resultados de mejora sean evidentes.

En este sentido, la Gestión Estratégica de los Recursos Humanos propugna un enfoque sistémico e integrador con una visión interrelacionada y multidireccional, promoviendo procesos de permanentes cambios en todas las decisiones y acciones directivas. Este enfoque concede importancia a la psicología de los empleados y sus relaciones humanas cotidianas, dando prioridad a la atención especial y personal que deben recibir y la influencia de ello en los factores psicológicos y sociológicos en el ambiente laboral.

La Teoría de la Gestión Estratégica del Recurso humano con enfoque sistémico, resulta interesante en la presente investigación; ya que, al estudiar las implicancias de la gestión del régimen disciplinario en el cumplimiento funcional de los trabajadores de la UGEL Celendín, vamos a converger en la gestión del recurso humano a nivel de dirección estratégica.

En tal sentido, desde la perspectiva sistémica la gestión de las UGELs debe prever varios aspectos como: el conocimiento y profesionalismo del personal, la celeridad en la atención, el respeto del debido proceso, la transparencia, el buen trato a los usuarios, la asignación de incentivos al trabajador para su mejor desempeño.

### **1.3.2. Teoría del Procedimiento Administrativo Sancionador.**

Desde el aspecto legal y doctrinario resulta imprescindible en la presente investigación abordar la Teoría del Procedimiento Administrativo Sancionador; ya que, nos permitirá dilucidar con precisión los mecanismos y procedimientos generales y especiales a seguir ante el incumplimiento funcional de ciertos trabajadores del sector educación y, cómo implementar estrategias eficaces de

corrección, para lograr los resultados que esperamos se concreten de manera efectiva en el ámbito educativo.

Vargas (s.f.) en el Artículo “Principios del Procedimiento Administrativo Sancionador”, refiere que el procedimiento administrativo sancionador tiene como finalidad mantener el orden del sistema y reprimir por medios coactivos, aquellas conductas contrarias a las políticas del ente estatal, (p. 59).

En todos los sectores del ámbito estatal se cuenta con un procedimiento administrativo sancionador, como afirma Vargas, para mantener el orden del sistema y reprimir conductas inadecuadas de parte del personal. En este sentido, se recurre desde el ámbito administrativo a corregir estas conductas, imponiendo sanciones merituadas; pues de no hacerlo, se llegaría a una situación de desgobierno y desorden total, no lográndose los objetivos y metas propuestas.

Además, dicha autora refiere que, un sector de la doctrina define el poder sancionador como aquél, en razón del cual pueden imponerse sanciones a los que incurren en el quebrantamiento de las acciones u omisiones que le son impuestas por el ordenamiento legal (normativo administrativo) vigente. Esto quiere decir que se pone de manifiesto el ius puniendi del Estado para corregir de forma adecuada y oportuna las faltas e infracciones en las que incurren los servidores y funcionarios en el ejercicio de sus funciones que por ley les corresponde, teniendo presente cada uno de los principios del Procedimiento Administrativo Sancionador prescritos en la Ley 27444 y demás leyes especiales, como en este caso del Magisterio con la dación de la Ley N° 29944.

Por otra parte, Alcocer (2016), afirma que el régimen disciplinario del sector educación es muy especial o sui géneris; esto debido a que en el sector educativo encontramos dos tipos de servidores: la primera,

corresponde a los servidores comunes o administrativos regulados por el D. Leg. N° 276 y por la nueva Ley del Servicio Civil (Ley N° 30057) y la segunda, corresponde a los servidores especiales o educativos, regulados por la Ley de la Reforma Magisterial (Ley N° 29944).

La presente investigación se circunscribe al régimen disciplinario de los servidores especiales o educativos que lo constituye el personal docente, quienes se encuentran en el área de gestión pedagógica y en el área de gestión institucional; sin embargo, los principios de la potestad sancionadora del Estado siguen siendo los mismos, tales como: el principio de legalidad, del debido procedimiento, del impulso de oficio, de razonabilidad, de tipicidad, de irretroactividad, de culpabilidad, de non bis in ídem, entre otros que son importados de la Ley N° 27444, que rige el procedimiento administrativo del personal de la administración pública en general.

### **1.3.3. Gestión Pública.**

Según IDEA Internacional (2009), la Gestión Pública es definida como la organización política y soberana que una sociedad humana ha establecido en un territorio determinado, bajo un determinado régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas. Asimismo, se afirma que la Gestión Pública y la Administración Pública siempre aparecen como sinónimos en diversos contextos, referidos a la acción y efecto de hacer algo, de asumir una labor o función para tener que cumplir un determinado propósito o fin.

Según Ortún (s.f.), la Gestión Pública es entendida en dos sentidos: como aquella práctica que tiene limitaciones derivadas del carácter público y, como el conjunto de disciplinas relacionadas al ámbito de la Economía. Las limitaciones derivadas del carácter público pueden ser no abordables por esenciales (satisfacen objetivos sociales) y abordables sea por la acción o por la investigación.

#### **1.3.4. Función Pública.**

La Ley N° 27815 (Ley del Código de ética de la Función Pública, 2005), prescribe que la función pública es toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de sus niveles Jerárquicos.

La función pública debe entenderse como aquella actividad desplegada por el funcionario o servidor público en el ámbito estatal, con la finalidad de brindar un servicio adecuado al ciudadano o usuario. Esta actividad está sujeta a una contraprestación económica o a un honorario establecido por los servicios que brinda en el sector público, que puede ser de carácter permanente o temporal.

Siguiendo a Estela (2009), la función pública es una actividad que el ordenamiento legal desde la Constitución Política, establece para los órganos e instituciones del Estado; dicha actividad se manifiesta de manera individual en el accionar de los funcionarios y servidores públicos. Ello implica que la función pública tiene una esfera de atribuciones limitadas por el derecho objetivo vigente.

#### **1.3.5. Potestad sancionadora.**

Bolaños Gonzáles, citado por Alcocer (2016), define a la potestad sancionadora disciplinaria como la autoridad de un patrono -en este caso el Estado- para sancionar las conductas deliberadas u omisivas de los trabajadores que infringen sus deberes, responsabilidades y prohibiciones establecidos por Ley, en los que se debe cumplir con el debido proceso a fin de no vulnerar los derechos del servidor, (p. 3).

En este sentido, cabe también precisar que la potestad sancionadora estará regulada por la normatividad especial en cada ámbito laboral al que pertenece el empleado o servidor público; en el

caso del magisterio, la norma especial aplicable es la Ley N° 29944 (Ley de Reforma Magisterial, 2012) y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2013-ED.

#### **1.3.6. Régimen disciplinario.**

Según Trayter Jiménez, citado por Alcocer (2016), el régimen disciplinario es definido como el conjunto de normas jurídicas establecidas por el Estado que determinan los hechos ilícitos que pueden cometer los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y se prevén las sanciones a imponerse por parte de la administración pública, siguiendo un procedimiento administrativo especial, (p. 4).

Para el caso que nos compete, el régimen disciplinario para el magisterio peruano se encuentra prescrito dentro de una norma especial, como es la Ley N° 29944, Ley de la Reforma Magisterial, promulgada el 25 de noviembre del 2012, y su Reglamento aprobado mediante D.S. N° 004-2013-ED con fecha 03 de mayo del 2013, (Congreso de la República, 2012).

Esto demuestra que el régimen disciplinario para el personal docente del sector educación no tiene larga data; sin embargo, ya se han realizado varias modificaciones, a fin de responder de manera más concreta a la problemática educativa y atención a los profesionales de la educación.

#### **1.3.7. Falta Disciplinaria.**

Siguiendo a Alcocer (2016) y desde el ámbito del profesorado, la falta disciplinaria es entendida como toda conducta activa (voluntaria) u omisiva (negligente), mediante el cual el profesor infringe los principios, deberes y prohibiciones establecidos en la Ley de la Reforma Magisterial N° 29944 y en la Ley del Código de Ética de la

Función Pública N° 27815; cuyos elementos constitutivos serían la acción, la tipicidad, la antijuricidad y la culpabilidad, (p. 22).

En este mismo sentido y de manera concreta, el Art. 77, numeral 77.1 del Reglamento de la Ley 29944, define a una falta como a toda acción u omisión, voluntaria o no, que contravenga los deberes señalados en el artículo 40 de la Ley, dando lugar a la aplicación de la sanción administrativa correspondiente, (Congreso de la República, 2012).

#### **1.3.8. Infracción disciplinaria.**

Por otro lado, el numeral 77.2 del Art. 77 del Reglamento de la Ley N° 29944, define a una infracción como la vulneración de los principios, deberes y prohibiciones de los artículos 6, 7 y 8 de la Ley N° 27815 – Ley del Código de Ética de la Función Pública, dando lugar a la aplicación de la sanción administrativa correspondiente, (Congreso de la República, 2013).

#### **1.3.9. Régimen Disciplinario en la Carrera Pública Magisterial.**

En nuestro país el Régimen Disciplinario en la Carrera Pública Magisterial está regulado por la Ley de Reforma Magisterial, Ley N° 29944 (en adelante, LRM), y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2013-ED (en adelante, Reglamento de la LRM).

##### **a) Potestad Disciplinaria del Director de Institución Educativa.**

Teniendo en consideración los artículos 55 y 66 de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, la institución educativa es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado, así como el director es la máxima autoridad y representante legal de la misma, siendo responsable de la gestión pedagógica, institucional y administrativa, (Ley N° 28044, 2003). En concordancia con ello, los artículos 46 y 47 de la LRM, asimismo los

artículos 80.2 y 81.2 del Reglamento de la LRM, prescriben la potestad sancionadora disciplinaria del director o directora de una institución educativa sobre el profesor(a) que ejerce labor en aula, el personal jerárquico (asesor de área, asesor de asignatura, jefe de taller, jefe de laboratorio, coordinadores) y el subdirector(a) de la misma, (Reglamento de la Ley N° 29944, 2013).

En este sentido, los directores de las instituciones educativas están facultados a sancionar la comisión de faltas leves o faltas que no pueden ser calificadas como leves, imponiendo las siguientes sanciones:

- a) Amonestación escrita.
- b) Suspensión en el cargo hasta por treinta (30) días sin goce de remuneraciones.

El artículo 88.1 del Reglamento de la LRM establece como conductas que pueden ser investigadas y sancionadas por el director de una institución educativa, las siguientes:

- a) El incumplimiento del cronograma establecido para el desarrollo del programa curricular.
- b) El incumplimiento de la jornada laboral en la que se desempeña el profesor, sin perjuicio del descuento remunerativo correspondiente.
- c) La tardanza o inasistencia injustificada, sin perjuicio del descuento remunerativo correspondiente.
- d) La inasistencia injustificada a las actividades de formación en servicio para las que ha sido seleccionado por su institución educativa, red educativa, el Gobierno Regional o el MINEDU.
- e) La evasión de su obligación, de ser el caso, de colaborar en las evaluaciones de rendimiento de los estudiantes que realiza el MINEDU, de participar en la formulación, ejecución y seguimiento al proyecto educativo institucional, proyecto

curricular de la institución educativa, reglamento interno y plan anual de trabajo de la institución educativa.

- f) Incumplimiento de otros deberes u obligaciones establecidos en la Ley y que puedan ser calificados como leves o faltas que no pueden ser calificadas como leve.

Es oportuno indicar que el director/a de la institución educativa, puede sancionar las inasistencias injustificadas al centro de trabajo hasta por tres (03) días consecutivos o cinco (05) discontinuos, en un periodo de dos (02) meses.

#### **b) Calificación y gravedad de la falta.**

Respecto a la calificación y gravedad de la falta, el artículo 78 del Reglamento de la LRM prescribe que las faltas se califican por la naturaleza de la acción u omisión; en tanto que la gravedad se determina evaluando de manera concurrente los siguientes aspectos:

- a) Circunstancias en que se cometen.
- b) Forma en que se cometen.
- c) Concurrencia de varias faltas o infracciones.
- d) Participación de uno o más servidores.
- e) Gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido.
- f) Perjuicio económico causado.
- g) Beneficio ilegalmente obtenido.
- h) Existencia o no de intencionalidad en la conducta del autor.
- i) Situación jerárquica del autor o autores.

#### **c) Procedimiento de investigación y aplicación de sanciones por el Director.**

El artículo 88.2 del Reglamento de la LRM, prescribe que el director(a) de la institución educativa alcanzará al denunciado la copia de la denuncia para que presente sus descargos en un plazo

improrrogable de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación. Vencido el plazo, el director/a realiza la investigación correspondiente en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, aplicando la amonestación escrita o suspensión, de ser el caso, mediante resolución la cual debe estar bien sustentada. Cabe señalar que el investigado tiene derecho a exhibir todos sus descargos, no siendo susceptible de ser sancionado por no absolver las acusaciones, en aplicación del Principio de Presunción de Inocencia o Presunción de Licitud. También, la ausencia de denuncia no impide que el director de oficio siga el procedimiento que corresponde para sancionar las conductas inadecuadas prescritas en el artículo 88.1 del reglamento de la LRM.

**d) Medidas preventivas impuestas por el Director.**

El director de una institución educativa tiene la potestad de separar preventivamente al profesor(a), cuando exista en su contra una denuncia judicial o administrativa por: presuntos delitos de violación contra la libertad sexual, presunto hostigamiento sexual en agravio de un estudiante, presuntos delitos de apología del terrorismo, delitos de terrorismo y sus formas agravadas, presuntos delitos de corrupción de funcionarios, presuntos delitos de tráfico ilícito de drogas, incurrir en actos de violencia que atenten contra los derechos fundamentales de la persona y contra el patrimonio, que impiden el normal funcionamiento de los servicios públicos, (Ley N° 29944, 2012). En este sentido, el director de la institución educativa tiene la obligación de dar cuenta al director de la UGEL o DRE correspondiente sobre la medida preventiva adoptada, la misma que debe constar en una resolución directoral debidamente motivada.

Las medidas preventivas impuestas por el director de una institución educativa pueden ser pasibles de impugnación mediante el Recurso de Reconsideración y el Recurso de Apelación,

prescritos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

**e) Actuación en caso de faltas graves o muy graves.**

Cuando el director(a) de la institución educativa conozca una presunta falta administrativa grave o muy grave cometida por un docente, que puede dar lugar a la imposición de la sanción de cese temporal o destitución, deberá ponerla en conocimiento del director de la UGEL o DRE. Los hechos considerados como faltas graves se encuentran prescritos en el artículo 48 de la LRM y, los hechos considerados como muy graves están establecidos en el artículo 49 del mismo marco normativo.

**1.3.10. Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes.**

Como ya es de conocimiento, el director(a) de una institución educativa cuenta con la potestad de imponer sanciones de amonestación escrita y suspensión en el cargo hasta por treinta (30) días sin goce de remuneraciones a los profesores de aula, personal jerárquico y subdirectores que incurren en faltas leves y no muy leves; sin embargo, en casos de faltas graves o muy graves, que ameriten una sanción mayor de cese temporal desde treinta y un días hasta doce (12) meses sin goce de remuneraciones, y destitución del servicio, el proceso disciplinario está a cargo de la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios de la UGEL o DRE que corresponde.

Las Comisiones de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes son definidos como aquellos órganos colegiados que tienen la independencia en el ejercicio de sus funciones, encargados de organizar y conducir los procesos contra aquellos docentes que han incurrido en falta o infracción susceptible de sanción administrativa de cese temporal o destitución del cargo, (Resolución Viceministerial 091, 2015). Así, el proceso administrativo disciplinario tiene carácter de ser

escrito y sumario y está a cargo de la Comisión Permanente o de la Comisión Especial de Procesos Administrativos Disciplinarios para docentes, según corresponda.

**a) Conformación de las comisiones de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes.**

Los miembros de estas comisiones son designados mediante resolución directoral del Titular de la Unidad de Gestión Educativa Local (en adelante UGEL), de la Dirección Regional de Educación (en adelante DRE), o el Ministerio de Educación (en adelante MINEDU), según corresponda, por un periodo de dos (02) años; pudiendo disponerse su modificación dentro de dicho periodo, por causales de renuncia o impedimento de sus miembros.

La Comisión Permanente de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes (en adelante CPPADD) lo integran tres (3) miembros titulares y tres (03) alternos, quienes reemplazarán en caso de ausencia a los miembros titulares. Su competencia se circunscribe al conocimiento de procesos seguidos contra docentes, personal jerárquico y subdirector de instituciones educativas, que ameritan una sanción de cese temporal o destitución del servicio. Los miembros titulares lo integran:

- a) Un representante de la Instancia de Gestión Educativa Descentralizada, quien lo debe presidir.
- b) Un representante de la Oficina de Personal, profesional en Derecho, quien actuará como Secretario Técnico.
- c) Un representante de los profesores nombrados de la jurisdicción.

La Comisión Especial de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes (en adelante CEPPADD) lo integran tres (03) miembros titulares: El Director de Gestión Pedagógica y dos (02) Especialistas en Educación; así como también tres miembros alternos, quienes reemplazarán en caso de ausencia. Su

competencia se limita al conocimiento de los procesos seguidos al Director o Jefe de gestión Pedagógica por faltas que ameritan una sanción de cese temporal o destitución.

De conformidad con el artículo 9 de la Resolución Viceministerial 091-2015, las Comisiones de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes pueden contar con el asesoramiento de los profesionales que resulten necesarios (abogado, contador, psicólogo, médicos), a fin de dar cumplimiento al debido proceso y respetar los plazos establecidos conforme a ley.

#### **b) Funciones y Atribuciones de las Comisiones.**

De conformidad con el artículo 95 del Reglamento de la LRM, la Comisión Permanente o Comisión Especial de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes, ejerce las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Calificar e investigar las denuncias y procesos administrativos disciplinarios instaurados que le sean remitidas.
- b) Proponer la adopción de medida preventiva de suspensión del denunciado en el ejercicio de su función.
- c) Emitir Informe Preliminar sobre procedencia o no de instaurar proceso administrativo disciplinario.
- d) Conducir los procesos administrativos disciplinarios en los plazos y términos de ley.
- e) Evaluar el mérito de los cargos, descargos y pruebas.
- f) Tipificar las faltas de acuerdo a la naturaleza de la acción y omisión.
- g) Emitir el Informe Final recomendando la sanción o absolución del procesado en el plazo establecido.
- g) Llevar el adecuado control, registro y archivo de los expedientes y la documentación remitida a la Comisión.

- h) Elaborar informes mensuales sobre el estado de los procesos administrativos disciplinarios a cargo de la Comisión.

Adicionalmente a lo antes señalado, ejerce con plena autonomía las funciones y atribuciones siguientes:

- 1) Efectuar las investigaciones que el caso amerita, solicitando informes, examinar las pruebas, actuar las diligencias que considere necesaria.
- 2) Proponer la incorporación en el proceso de otros presuntos responsables no considerados en la denuncia.
- 3) Aprobar los informes necesarios para la tramitación de los procesos dentro de los plazos establecidos.
- 4) Atender, dentro de los plazos de ley, los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Pueblo, la Policía Nacional del Perú, el Congreso de la República, El Poder Judicial, entre otras entidades del estado.

### **c) Presentación y Calificación de la Denuncia.**

Cualquier ciudadano puede formular una denuncia cuando considere que un docente ha cometido una falta disciplinaria, debiendo exponer en forma clara los hechos denunciados, identificando al presunto responsable y ofreciendo las pruebas pertinentes. En este caso debe entenderse que el denunciante es un tercero, un colaborador de la Administración Pública, mas no es parte del proceso administrativo disciplinario.

Las denuncias pueden ingresar por Trámite Documentario o Mesa de Partes, en la UGEL, DRE o MINEDU, debiendo remitirse en un plazo no mayor de 24 horas al titular de la entidad, quien calificará la falta atendiendo a la naturaleza de la acción u omisión y en el plazo de 24 horas deberá remitir las faltas graves y muy graves a la comisión respectiva.

En caso las denuncias ameriten solamente una amonestación escrita o suspensión, son derivadas al Jefe de Personal o a la Dirección de la institución educativa, para su evaluación y aplicación de la sanción correspondiente.

El pronunciamiento de la comisión será en el plazo máximo de treinta (30) días de recibida la denuncia, bajo responsabilidad funcional, sobre la procedencia o improcedencia de instaurar proceso administrativo disciplinario mediante un informe preliminar. Una vez aprobado dicho informe, la comisión lo remite al titular de la entidad, quien emite la respectiva resolución de instauración de proceso administrativo disciplinario recomendado, en un plazo no mayor de cinco (05) días desde la fecha de recibido dicho informe; en caso la comisión recomiende la no instauración de proceso administrativo, igual se emite el acto administrativo que declara la no instauración del procedimiento administrativo disciplinario y se procederá al archivo de dicho expediente.

Asimismo, el titular de la entidad descentralizada deberá asignar a un servidor la función de ingresar en el SIMEX la información sobre las denuncias expedidas a las comisiones, desde su ingreso hasta su conclusión.

#### **d) Instauración de Proceso Administrativo Disciplinario.**

En el artículo 32 de la Resolución Viceministerial N° 091-2015-MINEDU, se establece que una vez emitida la resolución de instauración de proceso administrativo disciplinario por parte del titular de la entidad o quien haga sus veces, dicha resolución y todos los actuados son derivados a la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios correspondiente, para el trámite respectivo. Dicha resolución debe contener: los medios probatorios, la imputación de la falta o infracción, la medida de retiro en caso corresponda, la sanción

que correspondería a la falta que se imputa, el plazo para presentar el descargo, los derechos y obligaciones del procesado, la autoridad competente para recibir los descargos. Esta resolución tiene carácter de ser inimpugnable, es decir, que no puede interponerse los recursos impugnatorios de reconsideración, apelación o revisión.

Debe tenerse bien claro que el proceso administrativo disciplinario se inicia con la resolución que instaura el referido proceso, expedida por el titular de la instancia descentralizada. La duración no deberá exceder de cuarenta y cinco (45) días hábiles improrrogables contados desde la fecha de notificación de la instauración al administrado; tratándose de profesores contratados, dicho plazo no podrá exceder de un (01) mes. El incumplimiento del plazo no ocasiona la caducidad del proceso, sino que constituye una falta pasible de sanción contra los integrantes de la comisión.

La notificación de la resolución que instaura el proceso administrativo disciplinario, se realizará de oficio y su diligenciamiento es competencia de la instancia descentralizada que lo dictaminó, conforme a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.

#### **e) Ejercicio del Derecho de Defensa.**

Teniendo en consideración el principio de presunción de inocencia, el docente procesado tiene derecho a presentar el descargo con los medios probatorios que crea conveniente en su defensa, asimismo, puede contar con el apoyo de un abogado defensor, si lo cree conveniente. El referido descargo será presentado por escrito en el término de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación. En el caso que el docente procesado no cumpla con la presentación de su descargo en el plazo de ley, la comisión tiene expedita la facultad para calificar el expediente.

El profesor procesado, además, tiene el derecho de solicitar por escrito al presidente de la comisión, la realización de un informe oral en forma personal o por medio de su abogado, señalándose lugar, fecha y hora por única vez, previo al pronunciamiento de la comisión.

Concluido el ejercicio del derecho de defensa del acusado, el expediente será analizado por los miembros de la comisión, quienes emitirán el informe final dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles posteriores a la fecha de notificación de la resolución de instauración del proceso administrativo disciplinario. En consecuencia, se deberá evaluar primero las pruebas de cargo y descargo presentadas, luego los testimonios, informes y demás diligencias actuadas en el proceso.

#### **f) Informe Final e Imposición de Sanción.**

La comisión presentará ante el titular de la entidad el Informe Final, recomendando la sanción a ser aplicada de acuerdo a la gravedad de la falta o infracción, o la absolución. Dicho informe debe estar debidamente motivado, precisando los fundamentos de hecho y de derecho en los que se amparen sus conclusiones y recomendaciones, así como las circunstancias que sustentan las sanciones, de ser el caso.

El titular de la entidad emitirá la resolución de sanción o absolución en un plazo no mayor de cinco (05) días de recibido el informe final de la comisión. Dicha sanción, no le exonera al profesor de las responsabilidades civiles y penales a que hubiera dado lugar su accionar.

Todo acto administrativo, debidamente notificado, que dispone una sanción disciplinaria, tiene carácter ejecutorio. Tratándose del Régimen Disciplinario del Magisterio, la interposición de algún recurso impugnatorio, no suspende su ejecución.

Finalmente, cabe precisar que las sanciones administrativas que tienen la calidad de cosa decidida y las sentencias judiciales con autoridad de cosa juzgada aplicadas al profesor, son registradas en el Escalafón Magisterial como deméritos.

#### **1.3.11. Eficiencia y eficacia.**

Se trata de dos conceptos que son utilizados dentro del quehacer cotidiano como similares y hasta podrían llegar a confundirnos, por lo que es necesario tener una idea clara sobre ello.

Mokate (1999) en su artículo: “Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?”, refiere que la Eficiencia debe ser entendida como el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible; en tal sentido, cuando no se cumplen cabalmente los objetivos o cuando existe el desperdicio de recursos, la iniciativa emprendida resulta ser ineficiente o menos eficiente. Por otra parte, afirma que la Eficacia tiene que ver con el cumplimiento de los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad que se requiere, sin importar el costo o el uso de recurso.

Dentro del ámbito educativo, el personal docente será más eficiente en tanto logren los resultados esperados, es decir, la mejora de la calidad educativa de sus estudiantes, sin necesidad de mayor inversión de parte del Estado; y serán más eficaces cuando hagan las cosas de manera correcta para lograr el resultado deseado. Si bien es cierto, se trata de dos conceptos con similares acepciones, definido así por la Real Academia de la Lengua Española; sin embargo, no debe perderse de vista que la eficiencia se centra en el proceso que se sigue para lograr algo tomando en cuenta los recursos, mientras que la eficacia se centra en el logro o alcance final de lo esperado.

### **1.3.12. Satisfacción del usuario.**

Enfocado desde el sector público, el usuario viene a ser la persona o grupo de personas que tiene una necesidad a ser satisfecha por parte del Estado, a nivel de sus diversos estamentos de gobierno; en cambio, la satisfacción se refiere al nivel de conformidad que experimenta la persona cuando accede a un servicio o un bien.

Revisando la literatura, encontramos que la frase “satisfacción de usuario” aparece por la década de 1970 en el ámbito privado y de a pocos se ha ido orientando hacia una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información en el mundo empresarial.

Desde el campo médico, Clearly e McNeil (citado en Redhead, 2015) conceptualiza a la satisfacción como la reacción que muestra el administrado a los aspectos de la atención que recibe, poniendo énfasis en los elementos subjetivos relacionados con su experiencia personal, en este sentido, mide la evaluación cognitiva y la respuesta emocional del usuario a la estructura, proceso y / o resultados de la atención. Se trata de una situación que experimenta el usuario, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.

Un vocablo que aparece muy vinculado a la satisfacción del usuario es la calidad y específicamente la calidad de los servicios que se brinda, sea en el sector público o privado. En consecuencia, surge otra interrogante: ¿cómo sabemos si verdaderamente se están cubriendo las necesidades de los usuarios? El objetivo ontológico tendrá fundamento cuando realizamos una evaluación para ver si se están cubriendo o no las necesidades de los administrados, es decir, cuando realizamos estudios para medir su satisfacción.

La satisfacción del usuario docente en el ámbito de la Gestión del Régimen Disciplinario tiene que ver directamente con el accionar

desplegado por parte de los integrantes de la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios, es decir, con la calidad del servicio que ellos brindan, mostrando transparencia, celeridad y debido proceso, profesionalismo, buen trato.

#### **1.4. Formulación del problema.**

¿Cuál es la relación entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la satisfacción de los usuarios docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín en el año 2018?

#### **1.5. Justificación e importancia de la investigación.**

La modernización de la gestión pública proyectada al 2021 exige que las instituciones del Estado cuenten con funcionarios y servidores públicos competentes, comprometidos, quienes brinden un servicio de calidad y calidez a los ciudadanos, de manera oportuna y transparente. En las unidades ejecutoras del sector educación (UGELs.) un aspecto que debe considerarse para contribuir a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes es la implementación adecuada del régimen disciplinario, ya que siempre habrán trabajadores que incurren en faltas e infracciones administrativas pasibles de sanción conforme al marco normativo legal vigente.

Desde esta perspectiva, el presente trabajo de investigación se justifica porque tiene una relevancia social o práctica; ya que, parte analizando la problemática de la gestión del régimen disciplinario en la UGEL Celendín desde el campo de los hechos, así como también el nivel de satisfacción que muestran los usuarios docentes sobre la gestión del referido régimen; para luego establecer el grado de correlación que existe entre la gestión del régimen disciplinario y la satisfacción de los usuarios. La importancia radica en que, una vez conocido el grado de correlación de las variables en estudio, recién se podrá implementar los mecanismos de mejora que resulten pertinentes, ya que siempre se ha implementado mecanismos de mejora sin un conocimiento previo de lo que realmente está pasando.

Por otra parte, la presente investigación tiene una relevancia teórica; ya que, al investigar sobre el régimen disciplinario y la satisfacción de los usuarios, los resultados obtenidos permiten incrementar el conocimiento sobre el accionar de las unidades ejecutoras del sector educación, referente a la implementación del régimen disciplinario, y juntos asumir compromisos de mejora real de los aprendizajes de los estudiantes, que tanto se reclama en nuestro país.

## **1.6. Hipótesis.**

Existe una relación directa positiva entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la satisfacción de los usuarios docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín en el año 2018.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. General.**

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la satisfacción de los usuarios docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín en el año 2018.

### **1.7.2. Específicos.**

1.7.2.1. Establecer la relación que existe entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la dimensión Conocimiento y Profesionalismo de la variable: Satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Celendín.

1.7.2.2. Determinar la relación que existe entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la dimensión Celeridad y debido proceso de la variable: Satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Celendín.

1.7.2.3. Establecer la relación que existe entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la dimensión Grado de

Transparencia de la variable: Satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Celendín.

- 1.7.2.4. Determinar la relación que existe entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la dimensión Buen trato a los usuarios de la variable: Satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Celendín.

## CAPÍTULO II

### MÉTODO

#### 2.1. Tipo de investigación.

Sierra Bravo (2001) en el libro: “Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios”, refiere que los tipos de investigación social son distintos según se atienda a los siguientes aspectos de la investigación social: su finalidad (básica y aplicada), su alcance temporal (seccional y longitudinal), su profundidad (descriptiva y explicativa), su amplitud (microsociológica y macrosociológica), sus fuentes (primarias, secundarias y mixtas), su carácter (cualitativas y cuantitativas), su naturaleza (documentales, empíricas, experimentales y doctrinales), su objeto (disciplinas, instituciones sociales y sectores sociales), el ambiente en que tiene lugar (de campo y de laboratorio), los tipos de estudios a que den lugar (piloto, evaluativas, informes sociales de un caso, sondeos, encuestas y replicación), (p. 32).

Siguiendo esta perspectiva y la de otros doctrinarios, la presente investigación, por su propósito o finalidad es de **tipo básica**, porque buscamos incrementar el conocimiento a través de la comprensión de un fenómeno social, mas no aplicar de manera práctica un conocimiento a un caso concreto como sucede en la investigación aplicada; el enfoque es **cuantitativo**, porque está orientado a cuantificar los aspectos objetivos de la realidad social, en este caso, de la satisfacción que tienen los usuarios docentes respecto de la gestión del régimen disciplinario de la UGEL Celendín; y el nivel de conocimiento es **correlacional**, porque se van a establecer relaciones básicamente entre las dos variables en estudio: La gestión del régimen disciplinario y la satisfacción de los usuarios docentes de la UGEL Celendín.

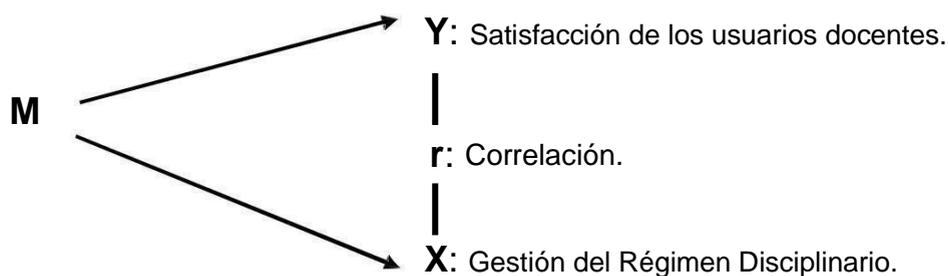
#### 2.2. Diseño de investigación.

Arias (2012) en el libro: “El Proyecto de Investigación”, afirma que es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. Asimismo, refiere que, la investigación puede ser documental, de

campo y experimental; la primera es entendida como un proceso de búsqueda, recuperación, análisis de información; la segunda consiste en la recuperación de datos directamente de los sujetos o de la realidad donde suceden los hechos, y finalmente, la investigación experimental consiste en someter a un objeto o grupo de individuos a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento, (p. 27).

Hernández (2010) en el libro: “Metodología de la Investigación”, refiere que los diseños no experimentales -que por ahora nos interesa- son aquellos en los que la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables seleccionadas; sino que se trata de estudios donde el investigador no hace variar en forma intencional las variables independientes para medir su efecto sobre las variables dependientes; lo que se trata es de observar fenómenos tal y como se dan en un determinado contexto natural y social, para posteriormente analizarlos o establecer una correlación entre ellos.

El presente trabajo de investigación se enmarca dentro del diseño **no experimental de corte transversal**, porque se basa en la apreciación de los fenómenos tal y como suceden en el contexto social, así: la gestión del régimen disciplinario y la satisfacción de los usuarios docentes, para luego analizarlos y describirlos, sin necesidad de controlar variables. Es transversal, porque la investigación abarca un periodo específico, únicamente de enero a julio del año 2018.



### 2.3. Variables, operacionalización.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión del Régimen Disciplinario	Según Jiménez, citado por Wilmer Alcocer, el régimen disciplinario es el conjunto de normas jurídicas establecidas por el Estado que determinan los hechos ilícitos que pueden cometer los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.	Conformación de Comisiones de Procesos Administrativos Disciplinarios.	- Existen Comisiones. - Personal capacitado. - Especialista jurídico de apoyo.	P 1 P 2 P 3	Cuestionario.
		Cumplimiento de plazos.	- Notificación oportuna. - Instauración oportuna. - Conclusión oportuna.	P 4 P 5 P 6	
		Tipificación de faltas e infracciones.	- Claridad de las denuncias. - Tipificación objetiva. - Pruebas objetivas.	P 7 P 8 P 9	
		Motivación de resoluciones.	- Motivación fáctica. - Motivación jurídica. - Resoluciones pertinentes.	P 10 P 11 P 12	
Satisfacción de los usuarios docentes	Según Cabello (2012) la satisfacción de los usuarios externos expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios.	Conocimiento y profesionalismo.	- Conocimiento jurídico. - Profesionalismo.	P 1 P 2 P 3	Cuestionario.
		Celeridad y debido proceso.	- Comunicación oportuna. - Celeridad en la actuación. - Eficacia en plazos.	P 4 P 5 P 6	
		Transparencia.	Transparencia.	P 7 P 8	
		Buen trato a los usuarios.	usuarios. - Calidad del servicio.	P 10	

### 2.4. Población y muestra.

#### 2.4.1. Población.

Según Arias (2012) la población o en términos más precisos la población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con

características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio, (p. 81).

En la presente investigación, para determinar la población es necesario aclarar que en el sector educación, en la modalidad de Educación Básica Regular, se tienen tres niveles educativos: Inicial, Primaria y Secundaria; además se tiene las modalidades de EBA, EBE y CEPTRÓ.

El universo o población en nuestro trabajo de investigación lo constituye la totalidad del personal docente nombrado y directivos designados de todas las modalidades y niveles que labora en el ámbito de la provincia de Celendín el año 2018, haciendo un total de mil ciento setenta y siete (1177) docentes, quienes están regulados bajo el régimen laboral de la Ley N° 29944 y su Reglamento aprobado mediante D.S. N° 004-2013-ED.

#### **2.4.2. Muestra.**

La muestra, no es más que un sub grupo de la población; es decir, un subconjunto de elementos que forman parte de ese conjunto definido que es la población. Hernández (2010) refiere que hay dos tipos de muestra: probabilística y no probabilística. En la primera, todos los elementos de la población tienen la posibilidad de ser escogidos y se obtienen de acuerdo a las características de la población y tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis; en cambio, en la muestra no probabilística, que en la presente investigación nos interesa, la elección de los elementos no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra, es decir, que depende de la toma de decisiones del propio investigador.

Por otra parte, Arias (2012) refiere que la muestra no probabilística causal o accidental es un procedimiento de selección que realiza el investigador, donde se desconoce la posibilidad que tienen los elementos de la población para ser seleccionados en la muestra, es decir, que todos los sujetos que conforman la población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados debido a las características similares que presentan, (p. 85).

En el presente caso, la muestra lo constituye la totalidad de docentes que tienen procesos administrativos disciplinarios en la UGEL Celendín en el año 2018, porque ellos son los usuarios que han vivido en carne propia la experiencia de la gestión del régimen disciplinario y pueden mostrar su satisfacción del servicio recibido. En este caso lo conforman un total de cuarenta y dos (42) docentes, como se muestra en la presente tabla:

**TABLA 1**

<b>Población y Muestra de Estudio UGEL Celendín 2018</b>			
<b>Nivel y Modalidad</b>	<b>Población</b>		<b>Muestra</b>
	Docentes	Directivos	Con procesos disciplinarios 2018
Inicial	129	4	
Primaria	597	45	42
Secundaria	353	26	
EBA	11	1	0
EBE	4	0	0
CEPTRO	7	0	0
SUB TOTAL	1101	76	42
<b>TOTAL</b>		<b>1177</b>	<b>42</b>

**Fuente:** Información NEXUS UGEL Celendín.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.5.1. La Encuesta.**

Una de las técnicas de recolección de información que se emplea con mayor frecuencia en la investigación educativa es la encuesta; la cual se compone de una serie de técnicas específicas orientadas a recoger, procesar y analizar información sobre el objeto de investigación. Pues se trata de una técnica de la investigación cuantitativa que en la presente investigación cumple una función esencial de recojo de información sobre la satisfacción de los usuarios sobre el servicio público que se les brinda.

En este orden de ideas, Jansen (2012) nos habla de la encuesta cualitativa enfocado desde el campo de la sociología, y no como se describe en la metodología general, donde la encuesta está destinada sobre todo a los estudios cuantitativos que tienen como objeto primordial describir distribuciones numéricas de dos o más variables.

El instrumento utilizado en la encuesta de satisfacción es el cuestionario, el mismo que ha sido validado por juicio de expertos (dos doctores y un magister) y contiene preguntas cerradas con opciones de respuestas puntuales a ser elegidas por el encuestado. La encuesta de satisfacción aborda cuatro dimensiones a ser evaluadas: el conocimiento y profesionalismo (3 ítems), la celeridad y debido proceso (3 ítems), el grado de transparencia (02 ítems), el buen trato a los usuarios (02 ítems), más cuatro ítems complementarios sobre su percepción de la importancia que consideran tiene el Régimen Disciplinario en el Magisterio.

### **2.5.2. La entrevista.**

La entrevista como técnica de investigación puede ser de tres tipos: la estructurada, la no estructura y la de grupo. A propósito de la entrevista estructurada o formal, Arias (2012) refiere que es aquella que se realiza a partir de una guía prediseñada, la misma que contiene las

preguntas que serán formuladas al entrevistado; en cambio, en la entrevista no estructurada o informal no se dispone de una guía, pero se orienta por los objetivos preestablecidos que permiten definir el tema de la entrevista, (p. 73).

En el presente trabajo usaremos la entrevista semi-estructurada, dado el contexto social en el que se desarrolla. En tal sentido, se contará con una breve guía de preguntas cerradas, pero habrá la flexibilidad de formular otras que no se han contemplado inicialmente, a fin de recoger información adicional necesaria en la investigación.

El instrumento utilizado es el cuestionario de entrevista que consta de doce preguntas cerradas que aborda cuatro dimensiones de la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín, año 2018, así: La conformación de comisiones y capacitación (3 ítems), notificaciones y cumplimiento de plazos (3 ítems), tipificación y medios probatorios (3 ítems), motivación y congruencia de resoluciones (3 ítems); el mismo que ha sido aplicado a los tres (03) integrantes de la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes y al personal de apoyo (abogado especialista en procesos administrativos disciplinarios).

### **2.5.3. La observación.**

La observación es una de las técnicas más importantes para recoger información o datos en el campo de la investigación. Así, “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (Arias, 2012, p. 69). Cuando se realiza sin una guía prediseñada se llama observación libre o no estructurada, la cual se pone de manifiesta en la presente investigación.

El instrumento utilizado es el diario de campo o cuaderno de notas, que ha servido para apuntar datos sobre las comisiones de procesos administrativos disciplinarios, el personal que conforman dichas comisiones, el número y la materia de los casos, así como otras informaciones recogidas en la sede de la UGEL Celendín que son de importancia en la presente investigación.

## **2.6. Métodos de análisis de datos.**

El procesamiento de la información o análisis de datos, consiste en el conjunto de operaciones que realiza el investigador para sistematizar la información recogida y así alcanzar los objetivos propuestos en el estudio. En tal sentido, se refiere al ordenamiento, clasificación y codificación de los datos mediante cálculos, con el fin de establecer si dichos datos cumplen o no con los objetivos de la investigación.

En el presente caso, por tratarse de una investigación cuantitativa, se ha realizado el análisis estadístico de los datos haciendo uso del programa SPS; en tal sentido, se ha diseñado tablas y figuras estadísticas necesarias para presentar la información cuantitativa y realizar la comprobación de la hipótesis en estudio.

## **2.7. Aspectos éticos.**

La presente investigación cumple a plenitud con las exigencias de transparencia y originalidad que debe tener todo trabajo de tesis, respetando siempre los marcos y principios de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1. Presentación de Resultados.**

Los resultados en la presente investigación están organizados en forma general de acuerdo a los objetivos propuestos, es decir, se busca establecer el nivel de relación que existe entre las variables en estudio con sus respectivas dimensiones:

V1: Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín.

V2: Satisfacción de los usuarios docentes.

En este sentido, los resultados son presentados a continuación haciendo uso de tablas y figuras estadísticas que permiten presentar la información de manera cuantitativa, a fin de establecer la relación que existe entre la Gestión del Régimen disciplinario con cada una de las dimensiones de la variable 2: Satisfacción de los usuarios docentes; para luego comprobar la validez de la hipótesis en cuestión.

Las dos primeras tablas, que se presentan a continuación, sirven de referencia y base para las siguientes, donde podemos apreciar los resultados obtenidos como producto de la aplicación de los instrumentos de investigación, así:

- La Entrevista (cuestionario), para medir la gestión de Régimen Disciplinario implementado en la UGEL Celendín.
- La Encuesta (cuestionario), para medir el nivel de satisfacción de los usuarios docentes.

Luego, las siguientes tablas y figuras estadísticas resumen la información sobre la relación de variables en función a cada uno de los objetivos (general y específicos).

**TABLA 2**

**Puntajes por dimensiones de la variable 1: Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín**

Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín										
N°	Conformación de comisiones y capacitación		Notificaciones y cumplimiento de plazos		Tipificación y medios probatorios		Motivación y congruencia de Resoluciones		Régimen Disciplinario implementado en la UGEL Celendín	
	Ptj	Nivel	Ptj	Nivel	Ptj	Nivel	Ptj	Nivel	Ptj	Nivel
01	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI
02	1	SI	1	SI	0	NO	1	SI	1	SI
03	1	SI	0	NO	1	SI	1	SI	1	SI
04	0	NO	0	NO	0	NO	1	SI	0	NO

**Fuente:** Cuestionario de Entrevista aplicada a los integrantes de la CPPADD en UGEL Celendín.

En la Tabla 2 se aprecia el resumen de los puntajes por dimensiones sobre la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín, cuya información resulta del cuestionario de Entrevista aplicada a los integrantes de la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios de la referida entidad.

**TABLA 3**

**Puntajes por dimensiones de la variable 2: Satisfacción de los usuarios docentes**

Nº	Satisfacción de los usuarios docentes									
	Conocimiento y Profesionalismo		Celeridad y debido proceso		Grado de Transparencia		Buen trato a los usuarios		Satisfacción de los usuarios docentes	
	Ptj	Nivel	Ptj	Nivel	Ptj	Nivel	Ptj	Nivel	Ptj	Nivel
01	2	R	1	M	0	P	1	M	1	M
02	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
03	2	R	3	B	2	R	3	B	3	B
04	0	P	2	R	0	P	0	P	1	M
05	2	R	2	R	2	R	2	R	3	B
06	3	B	2	R	3	B	3	B	3	B
07	2	R	3	B	2	R	3	B	3	B
08	2	R	2	R	1	M	1	M	1	M
09	3	B	1	M	3	B	3	B	4	E
10	3	B	2	R	3	B	3	B	3	B
11	3	B	3	B	1	M	2	R	2	R
12	3	B	2	R	2	R	2	R	2	R
13	2	R	2	R	3	B	3	B	3	B
14	3	B	3	B	0	P	1	M	1	M
15	4	E	3	B	2	R	2	R	3	B
16	3	B	1	M	3	B	3	B	3	B
17	3	B	2	R	1	M	2	R	2	R
18	4	E	2	R	2	R	2	R	3	B
19	3	B	2	R	3	B	3	B	3	B
20	3	B	1	M	2	R	2	R	2	R
21	3	B	3	B	2	R	2	R	2	R
22	3	B	3	B	1	M	2	R	2	R
23	3	B	2	R	1	M	1	M	1	M
24	2	R	2	R	2	R	2	R	2	R
25	4	E	3	B	2	R	2	R	3	B
26	3	B	2	R	1	M	2	R	2	R
27	3	B	3	B	0	P	0	P	0	P
28	3	B	2	R	2	R	3	B	3	B
29	3	B	2	R	1	M	2	R	2	R
30	3	B	2	R	2	R	3	B	3	B
31	3	B	3	B	1	M	1	M	1	M
32	3	B	3	B	1	M	2	R	2	R
33	3	B	2	R	1	M	2	R	2	R
34	2	R	3	B	1	M	1	M	1	M
35	2	R	2	R	1	M	2	R	2	R
36	3	B	2	R	2	R	3	B	3	B
37	4	E	4	E	2	R	2	R	2	R
38	3	B	3	B	2	R	2	R	2	R
39	3	B	2	R	1	M	2	R	2	R
40	3	B	3	B	3	B	4	E	4	E
41	4	E	2	R	2	R	3	B	3	B
42	4	E	3	B	1	M	2	R	2	R

**Fuente:** Cuestionario de Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios docentes.

En la Tabla 3 se aprecia el resumen de los puntajes por dimensiones sobre la satisfacción de los usuarios docentes, cuya información resulta del cuestionario de Encuesta aplicada a la muestra (42 usuarios docentes).

**TABLA 4****Interpretación de los coeficientes de correlación**

<b>COEFICIENTE DE CORRELACIÓN</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
De $\pm 0,96$ a $\pm 1,00$	Correlación perfecta
De $\pm 0,85$ a $\pm 0,95$	Correlación fuerte
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,84$	Correlación significativa
De $\pm 0,50$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,49$	Correlación débil
De $\pm 0,10$ a $\pm 0,19$	Correlación muy débil
De $\pm 0,00$ a $\pm 0,09$	Correlación nula o inexistente

**Fuente:** VILCHEZ (2011). Inferencia estadística para investigadores. Lima. Carvil.

En la Tabla 4 se presenta los coeficientes de correlación, que sirve para interpretar el nivel de correlación entre variables; así, por ejemplo, si el coeficiente de correlación de las variables es de  $\pm 0,96$  a  $\pm 1,00$ , estaremos ante una correlación perfecta, en cambio sí es de  $\pm 0,20$  a  $\pm 0,49$ , estaremos ante una correlación débil.

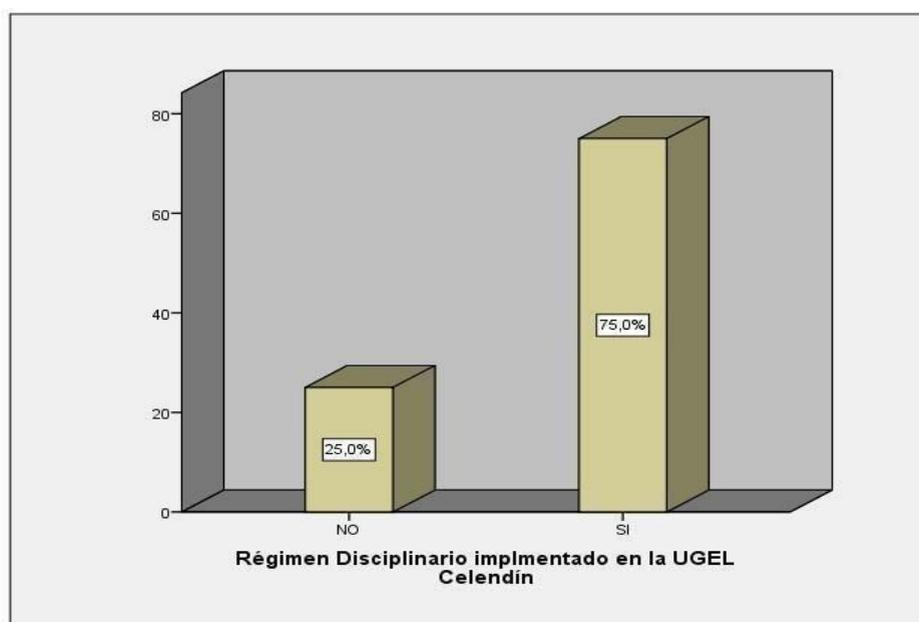
**TABLA 5**

**Consolidado de la Gestión del Régimen Disciplinario implementado en la UGEL Celendín**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NO	1	2,2	25,0	25,0
Válidos	SI	3	6,5	75,0	100,0
	Total	4	8,7	100,0	
Perdidos	Sistema	42	91,3		
Total		46	100,0		

Fuente: Cuestionario de Entrevista aplicada a los integrantes de la CPPADD en UGEL Celendín.

**Figura 1. Consolidado de la Gestión del Régimen Disciplinario implementado en la UGEL Celendín.**



Fuente: Tabla 5.

De la Tabla 5, que presenta los resultados sobre la variable 1: Gestión del Régimen Disciplinario, se aprecia los siguientes resultados:

- Del 100% de los entrevistados, el 75.0% manifiesta que, **SI** se ha implementado la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín, desde la conformación de las Comisiones de Procesos Administrativos Disciplinarios.
- En Cambio, el 25.0% considera que aún no se ha implementado una adecuada Gestión del Régimen Disciplinario en dicha entidad.

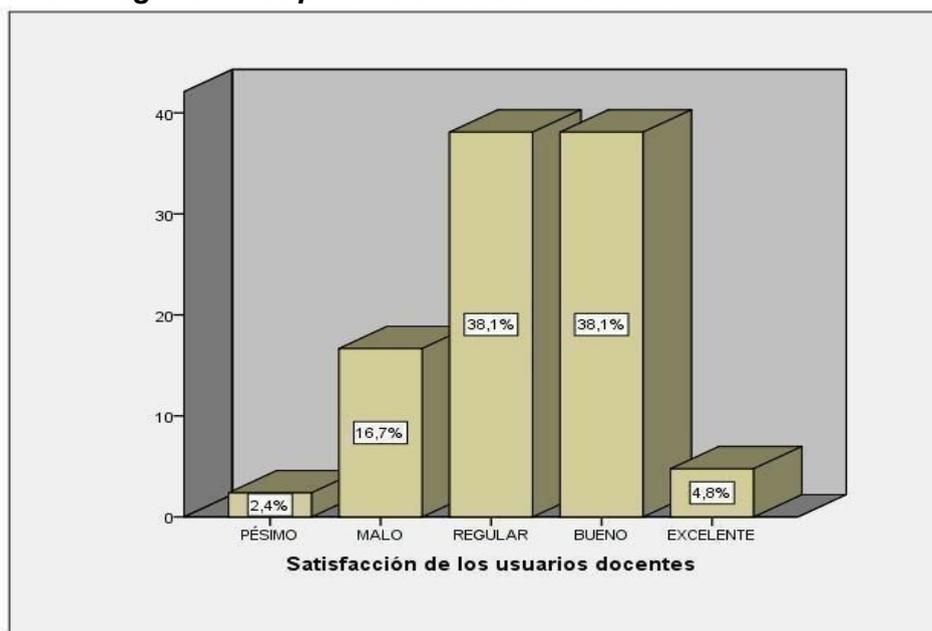
**TABLA 6**

**Consolidado de Satisfacción de los usuarios docentes sobre la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	PÉSIMO	1	2,2	2,4	2,4
	MALO	7	15,2	16,7	19,0
	REGULAR	16	34,8	38,1	57,1
Válidos	BUENO	16	34,8	38,1	95,2
	EXCELENTE	2	4,3	4,8	100,0
	Total	42	91,3	100,0	
Perdidos					
Total	Sistema		8,7		
		4	100,0		

Fuente: Cuestionario de Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios docentes.

**Figura 2. Consolidado de la Satisfacción de los usuarios docentes sobre la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín.**



Fuente: Tabla 6.

De la Tabla 6, que presenta los resultados sobre la variable 2: Satisfacción de los usuarios docentes, se aprecia los siguientes resultados:

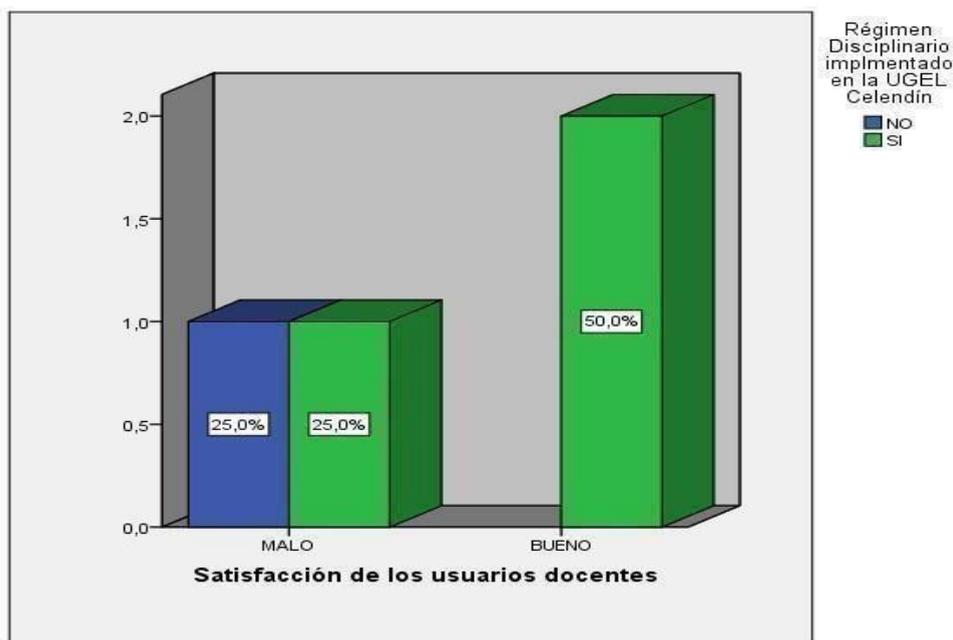
- Del 100% de los docentes encuestados, el 38.1% refiere tener una satisfacción Regular, al igual que otro 38,1% Buena sobre la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín.
- Solamente el 4.8% refiere tener una satisfacción a nivel usuario como Excelente.

**TABLA 7**  
**Relación de la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la Satisfacción de los usuarios docentes**

			Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín		Total
			NO	SI	
Recuento			1	1	2
Satisfacción de los usuarios docentes	MALO	% del total	25,0%	25,0%	50,0%
		Recuento	0	2	2
	BUENO	% del total	0,0%	50,0%	50,0%
		Recuento	1	3	4
Total			25,0%	75,0%	100,0%
%					

Fuente: Tabla 1 y 2.

**Figura 3. Relación de la Gestión del Régimen Disciplinario con la Satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Celendín.**



Fuente: Tabla 7.

De la Tabla 7 que relaciona las variables 1 y 2, se infiere los siguientes resultados:

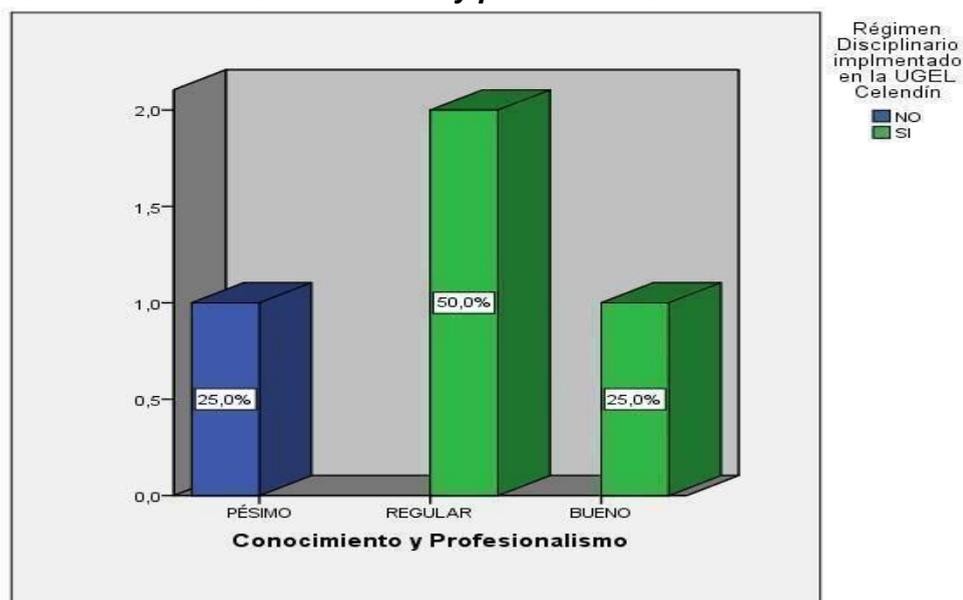
- El 50 % de docentes usuarios muestran una percepción de Satisfacción en un nivel Bueno con la implementación de la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín; mientras que un 25% aún tiene una percepción de Satisfacción en un nivel Malo.
- De ello se deduce que habría una correlación directa positiva entre la Gestión del Régimen disciplinario con la satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Celendín.

**TABLA 8**  
**Relación de la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión *Conocimiento y profesionalismo***

		Régimen Disciplinario implementado en la UGEL Celendín		Total	
		NO	SI		
Conocimiento y Profesionalismo	PÉSIMO	Recuento	1	0	1
		% del total	25,0%	0,0%	25,0%
	REGULAR	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	50,0%	50,0%
	BUENO	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	25,0%	25,0%
Total	% del total	1	3	4	
		25,0%	75,0%	100,0%	

Fuente: Tabla 1 y 2.

**Figura 4. Relación de la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión *Conocimiento y profesionalismo*.**



Fuente: Tabla 8.

De la Tabla 8, se llega a los siguientes resultados:

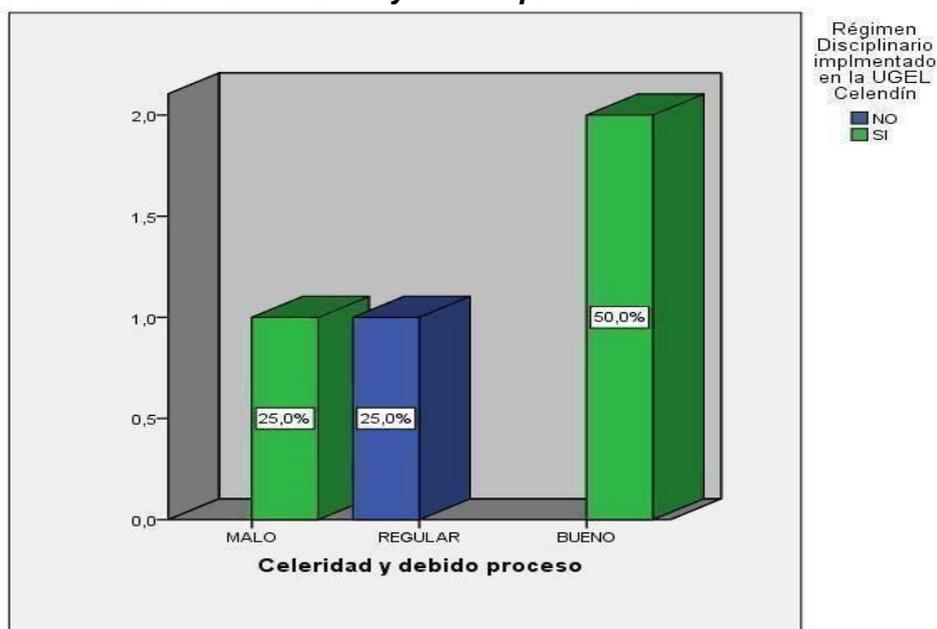
- Los docentes usuarios muestran su Satisfacción con el *Conocimiento y profesionalismo* de los integrantes del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín en un nivel Regular (50%) y Bueno (25%).
- Además, el 75% considera que la Gestión del Régimen Disciplinario si está implementado en la UGEL Celendín.

**TABLA 9**  
**Relación de la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión Celeridad y debido proceso**

		Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín		Total	
		NO	SI		
Celeridad y debido proceso	MALO	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	25,0%	25,0%
	REGULAR	Recuento	1	0	1
		% del total	25,0%	0,0%	25,0%
	BUENO	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	50,0%	50,0%
Total		Recuento	1	3	4
		% del total	25,0%	75,0%	100,0%

Fuente: Tabla 1 y 2.

**Figura 5. Relación de la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión Celeridad y debido proceso.**



Fuente: Tabla 9.

De la Tabla 9, se llega a los siguientes resultados:

- Los docentes usuarios muestran su satisfacción con la *Celeridad y el debido proceso* de los integrantes del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín en un nivel Malo (25%) y Bueno (50%).
- Además, el 75% considera que la Gestión del Régimen Disciplinario si está implementado en la UGEL Celendín.

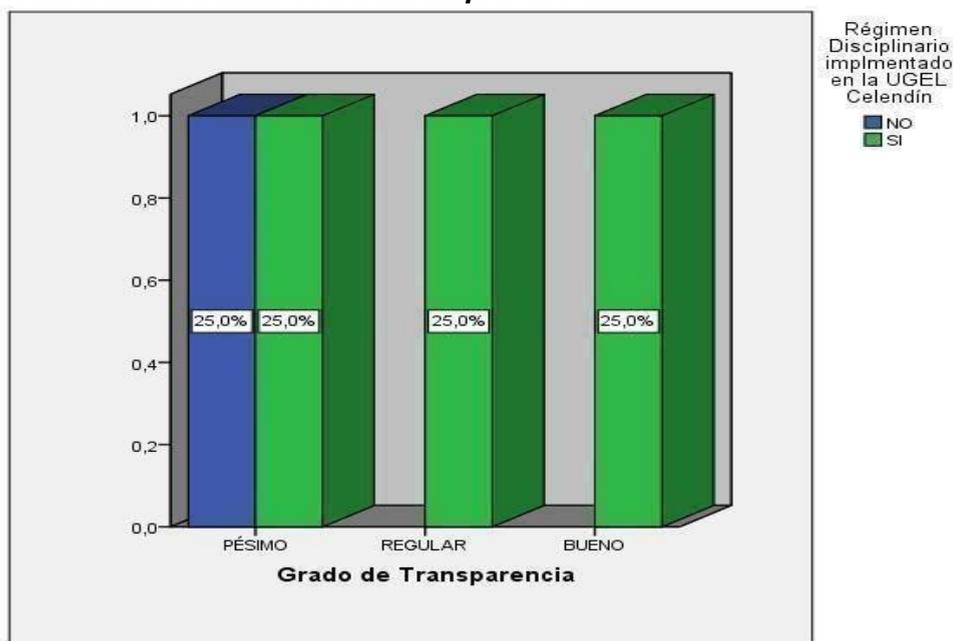
**TABLA 10**

**Relación de la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión *Grado de Transparencia***

		Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín		Total	
		NO	SI		
<b>Grado de Transparencia</b>	PESIMO	Recuento	1	1	2
		% del total	25,0%	25,0%	50,0%
	BUENO	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	25,0%	25,0%
	Total	Recuento	1	3	4
		% del total	25,0%	75,0%	100,0%

Fuente: Tabla 1 y 2.

**Figura 6. Relación de la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión *Grado de Transparencia*.**



Fuente: Tabla 10.

De la Tabla 10, se llega a los siguientes resultados:

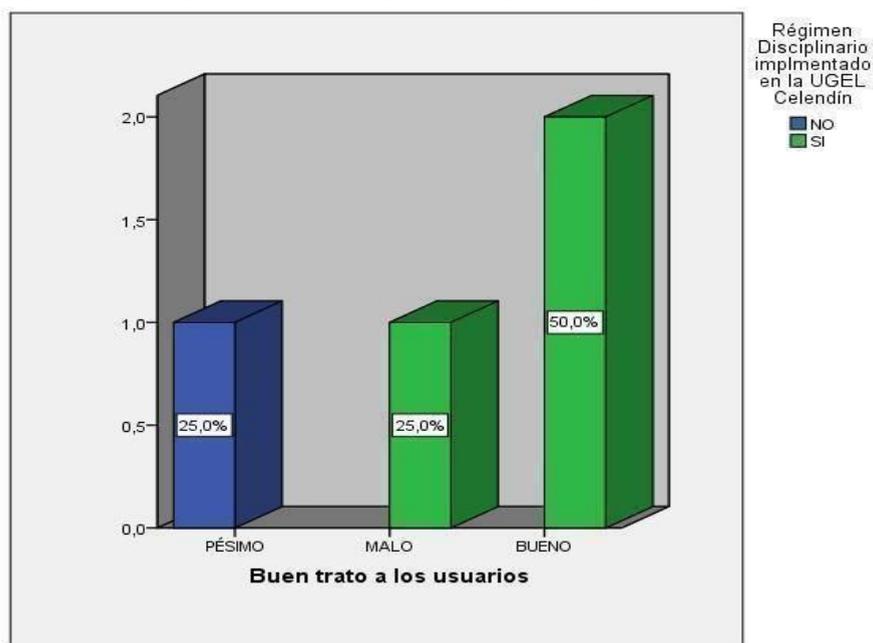
- Los docentes usuarios muestran su satisfacción con el *Grado de Transparencia* de los integrantes del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín en un nivel Regular (25%) y Bueno (25%).
- Además, el 75% considera que la Gestión del Régimen Disciplinario si está implementado en la UGEL Celendín.

**TABLA 11**  
**Relación de la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL**  
**Celendín con la dimensión Buen trato a los usuarios**

		Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín		Total	
		NO	SI		
<b>Buen trato a los usuarios</b>	PÉSIMO	Recuento	1	0	1
		% del total	25,0%	0,0%	25,0%
	MALO	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	25,0%	25,0%
	BUENO	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	50,0%	50,0%
Total	Recuento	1	3	4	
	% del total	25,0%	75,0%	100,0%	

Fuente: Tabla 1 y 2.

**Figura 7. Relación de la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión Buen trato a los usuarios.**



Fuente: Tabla 11.

De la Tabla 11, se llega a los siguientes resultados:

- Los docentes usuarios muestran su satisfacción con el *Buen trato a los usuarios* de parte de los integrantes del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín en un nivel Malo (25%) y Bueno (50%).
- Además, el 75% considera que la Gestión del Régimen Disciplinario si está implementado en la UGEL Celendín.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

#### **4.1. Discusión sobre los resultados.**

En el presente capítulo se analiza y discute los resultados obtenidos en la sección anterior, con el objetivo de contrastar la hipótesis de trabajo, es decir, determinar si existe o no una relación directa positiva entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Celendín el año 2018.

Teniendo en consideración la Tabla **5 y figura 1**, donde los resultados referentes a la variable: Gestión del Régimen Disciplinario implementado en la UGEL Celendín, muestra que SI se ha implementado la Gestión del Régimen Disciplinario con la conformación de la Comisión de Procesos Disciplinarios en un 75.0%; quiere decir, que en el presente año se ha producido algunos cambios importantes, tales como: La conformación oportuna de las Comisión Permanente de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes (CPPADD) mediante Resolución Directoral N° 1591-2018.GR-CAJ/DRE-CAJ/UGEL-C, de fecha 23 de mayo del 2018, con una vigencia de 2 años como estipula el marco normativo; la contratación de personal de apoyo (Abogado especialista en procesos administrativos disciplinarios) dedicado a tiempo completo; el establecimiento de reuniones ordinarias de los integrantes de la CPPADD todos los días viernes a las 3:30 P.M.; existe un mayor interés en el control de plazos y seguimiento de los procesos, habiéndose sancionado con cese temporal a dos (02) usuarios docentes e instaurado proceso disciplinario a un total de doce (12), estando pendientes de imponerse la sanción que corresponde por haber incurrido sobre todo por abandono de cargo y ruptura de relaciones humanas en la institución educativa.

Sin embargo, un 25% refiere que aún NO se ha implementado la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín, es decir, a pesar de venir laborando en la entidad y formar parte de la Comisión de Procesos

Administrativos Disciplinarios, muestra su disconformidad con la forma como se viene desarrollando. Se refiere que la mayor debilidad estaría relacionado a los inconvenientes que se presenta al momento de notificar a los docentes implicados en faltas e infracciones administrativas, lo cual complica el debido cumplimiento de los plazos legales.

Teniendo en consideración la **Tabla 6 y figura 2**, donde el 38.1% de los usuarios docentes muestran un nivel de satisfacción Regular, lo mismo que otro 38.1% un nivel de satisfacción Buena respecto de la Gestión del Régimen Disciplinario, quiere decir, que mayoritariamente los usuarios docentes tienen un nivel de satisfacción medianamente aceptable sobre la gestión del régimen disciplinario en la entidad; sin embargo, solamente el 4.8% tiene un nivel de satisfacción Excelente, ello demuestra que los usuarios esperan recibir un mejor servicio de parte de la UGEL Celendín en cuanto a la Gestión del Régimen Disciplinario.

En este sentido, estamos de acuerdo con lo que refiere Castañeda (2014) en el Artículo: “El Régimen Disciplinario en la Carrera Pública Magisterial. La necesidad de garantizar la eficacia del Procedimiento Disciplinario”, que, para la eficacia de los procedimientos disciplinarios, no solamente se necesita de normas y mecanismos adecuados, sino también del compromiso político de las autoridades del Sector Educación. Las normas están dadas más que suficientes, lo que falta es mayor compromiso y decisión de las autoridades para ser aplicadas en forma eficaz, y ser percibidas por los usuarios positivamente.

Teniendo en consideración los resultados presentados en la **Tabla 7 y figura 3**, referente a la relación de las variables 1 y 2, nos damos cuenta que habiéndose mejorado la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín en un 75%, el 50 % de docentes usuarios muestran una percepción de Satisfacción en un nivel Bueno, es decir, que hay una correlación directa positiva moderada; ya que un 25% todavía tiene una percepción de Satisfacción en un nivel Malo.

Si consideramos el objetivo general propuesto y la hipótesis en estudio, con estos resultados llegamos a determinar que existe una relación directa positiva entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la Satisfacción de los usuarios docentes en UGEL Celendín en el año 2018, quedando pendiente su especificación estadística, ya que el grado de correlación de las variables no es al 100%.

Según estos resultados, coincidimos en términos generales con los resultados que obtiene Huamán (2014) en la tesis maestra "Calidad del servicio percibido y satisfacción del cliente de la EAP de Administración de la Universidad Peruana Unión, sede Lima – 2014" y Redhead (2015) en la tesis "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013"; ambas de carácter correlacional, donde se llega a concluir que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio que se brinda y la satisfacción de los usuarios.

Teniendo en consideración la **Tabla 8 y figura 4** donde se ha relacionado la variable 1: Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión "Conocimiento y profesionalismo", como resultado se obtuvo que los docentes usuarios muestran su Satisfacción con el *Conocimiento y profesionalismo* de los integrantes del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín en un nivel Regular (50%) y Bueno (25%). Además, el 75% considera que la Gestión del Régimen Disciplinario si está implementado en la UGEL Celendín.

A partir del primer objetivo específico propuesto, llegamos a establecer que entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la dimensión Conocimiento y Profesionalismo de la variable satisfacción de los usuarios docentes habría una relación directa importante. Esto quiere decir, si la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín mejora, la satisfacción de los usuarios docentes sobre el conocimiento y

profesionalismo de los integrantes de las comisiones disciplinarias también va a ir en aumento de manera directa y proporcional.

De los resultados presentados en la **Tabla 9 y figura 5**, donde se aprecia que los docentes usuarios muestran su satisfacción con la “Celeridad y el debido proceso” de los integrantes de la Comisión de Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín en un nivel Bueno (50%) y Malo (25%) y, además, que el 75% considera que la gestión del Régimen Disciplinario si está implementado en la UGEL Celendín; rescatamos que una cuarta parte de los usuarios docentes perciben negativamente la celeridad y el debido proceso que se lleva a cabo los casos de denuncias interpuestas en la UGEL Celendín.

Ello tendría una justificación razonable, ya que los propios integrantes de la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios, en la entrevista concedida, consideraron como una de sus mayores dificultades: el retardo en la notificación a los administrados, debido a la lejanía en que viven y trabajan y, por no contar con un notificador exclusivo en las comisiones de procesos administrativos disciplinarios.

Sin embargo, se aprecia que también existe una correlación directa importante entre la Gestión del Régimen disciplinario con la dimensión Celeridad y debido proceso de la variable satisfacción de los usuarios docentes. Esto quiere decir, que la satisfacción de los usuarios docentes sobre la Celeridad y debido proceso irá en aumento directamente proporcional, cuando se vaya mejorando la gestión del régimen disciplinario; cumpliéndose así con el segundo objetivo propuesto.

En este orden de ideas, coincidimos con lo que refiere Castañeda (2014), que la eficacia de los procedimientos disciplinarios en la Carrera Pública Magisterial depende básicamente de dos factores: la prescripción de las faltas disciplinarias y la efectividad de las sanciones; es decir, si no se lleva a cabo un proceso disciplinario de manera oportuna, respetando el

debido proceso, y si las sanciones no se hacen efectivas, entonces el régimen disciplinario no será eficaz y los usuarios docentes tendrán un nivel bajo de satisfacción.

De los resultados presentados en la **Tabla 10 y figura 6**, donde se aprecia que los docentes usuarios docentes muestran su satisfacción con el *Grado de transparencia* en la Gestión de Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín en un nivel Pésimo (25%), Regular (25%) y Bueno (25%), además, que el Régimen Disciplinario si está implementado en la UGEL Celendín; deducimos que existe una desconfianza sobre la transparencia que debe tener los integrantes de las comisiones disciplinarias al momento de administrar justicia.

De los actos de corrupción que se han venido encontrando en los diversos estamentos del Estado, no se encuentra exenta el sector educación y por ende la UGEL Celendín; por ello mismo, solo un 25% se siente satisfecho en un nivel Bueno respecto de la Transparencia que hay en la gestión del régimen disciplinario.

No obstante, ello, nos damos cuenta que igualmente existe una correlación directa importante entre la Gestión del Régimen disciplinario con la dimensión Nivel de Transparencia de la variable satisfacción de los usuarios docentes. Esto decir, que la satisfacción de los usuarios docentes sobre el Nivel de transparencia irá en aumento directamente proporcional, cuando se vaya mejorando la gestión del régimen disciplinario; cumpliéndose así con el tercer objetivo propuesto.

Siguiendo a lo referido por Quevedo (2013) en su trabajo de investigación, coincidimos en que la aplicación del procedimiento disciplinario debe ser transparente, aún más si se tiene que decidir sobre la sanción de destitución de un usuario docente que ha incurrido en falta disciplinaria y está en juego su estabilidad en el trabajo.

De los resultados presentados en la **Tabla 11 y figura 7**, donde los administrados docentes muestran su satisfacción con el *Buen trato a los usuarios* por parte de los integrantes del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín en un nivel Malo (25%) y Bueno (50%), además que consideran que el Régimen Disciplinario si está implementado en la UGEL Celendín; se deduce que una cuarta parte de los usuarios docentes tienen una sensación de disconformidad en la forma de atención (buen trato) por parte de los integrantes de las comisiones de procesos disciplinarios.

Considerando los resultados de la Tabla 11 y figura 7, antes referida, nos damos cuenta que también existe una correlación directa importante entre la Gestión del Régimen disciplinario con la dimensión Buen trato a los usuarios de la variable satisfacción de los usuarios docentes. Esto decir, que la satisfacción de los usuarios docentes sobre el Buen trato a los usuarios irá en aumento directamente proporcional, cuando se vaya mejorando la gestión del régimen disciplinario; cumpliéndose así con lo planteado en el cuarto objetivo propuesto en la presente investigación.

Por otra parte, cabe precisar que, de conformidad con el marco normativo, si el usuario se siente disconforme con la resolución de la sanción recibida, tiene el derecho de interponer los recursos impugnatorios de Reconsideración y Apelación, respectivamente. El recurso de Apelación es resuelto en segunda instancia por el Tribunal Servir, cuya sede se encuentra en ciudad de Lima. Asimismo, la ejecución de la sanción impuesta no se suspende con la interposición del recurso impugnatorio, tratándose de una situación sui generis y hasta cierto punto discutible; ya que de prosperar el recurso impugnatorio de apelación en el tribunal servir dando la razón al docente investigado, quien habría estado cumpliendo parte de la sanción impuesta, ¿cómo queda la situación de resarcimiento de daños? Se trata de una situación controvertida, que ya habría algunos casos sobre ello en la UGEL Celendín, donde el Tribunal Servir ha revocado algunas decisiones sobre sanciones disciplinarias impuestas a los usuarios docentes.

**a. Hipótesis general:**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa entre la satisfacción de los usuarios docentes con la Gestión del Régimen Disciplinario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa entre la satisfacción de los usuarios docentes con la Gestión del Régimen Disciplinario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín.

**b. Regla de decisión:** Si  $p \leq 0.05$  se rechaza H<sub>0</sub>.

**TABLA 12**

**Correlación de Pearson entre la satisfacción de los usuarios docentes y la gestión del régimen disciplinario en la UGEL Celendín**

		Satisfacción de los usuarios docentes	Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín
Satisfacción de los usuarios docentes	Correlación de Pearson	1	,577
	Sig. (bilateral)		,423
Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín	N	42	4
	Correlación de Pearson	,577	1
	Sig. (bilateral)	,423	
	N	4	4

**Fuente:** Salida IBM SPSS (software estadístico).

De la Tabla 12 se observa que la correlación de Pearson es de 0.577, lo que evidencia una **correlación moderada positiva** entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la Satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Celendín.

En tal sentido, teniendo en cuenta que ( $p > 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Entonces podemos afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la Satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Celendín.

**Figura 8.** Área de aceptación y rechazo de la hipótesis nula.



**Fuente:** Tabla 12.

**Decisión estadística:**

Puesto que  $r$  calculada es mayor que  $r$  teórica ( $0.577 > 0.26$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un 95 % de probabilidad y un margen de error del 5%.

**Conclusión Estadística:**

Finalmente, se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa entre la Gestión del Régimen Disciplinario y la Satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Celendín.

## CONCLUSIONES

1. Entre la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión *Conocimiento y Profesionalismo* de la variable: Satisfacción de los usuarios docentes existe una relación directa significativa.
2. Entre la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión *Celeridad y debido proceso* de la variable: Satisfacción de los usuarios docentes existe una relación directa significativa.
3. Entre la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión *Grado de Transparencia* de la variable: Satisfacción de los usuarios docentes existe una relación directa moderada.
4. Entre la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín con la dimensión *Buen trato a los usuarios* de la variable: Satisfacción de los usuarios docentes existe una relación directa moderada.
5. Existe una **relación directa moderada** entre la Gestión del Régimen Disciplinario con la Satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Celendín en el año 2018; en tal sentido, la satisfacción de los usuarios docentes irá en aumento cuando se optimice la Gestión del Régimen Administrativo Disciplinario en la referida entidad.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.** Las instituciones de nivel superior, sobre todo las Universidades, deben incentivar la investigación científica en sus estudiantes en el ámbito de la Gestión Pública del sector educación, a fin de tener mayor claridad en aspectos relacionados con el servicio que demandan los administrados docentes.
- 2.** Los estudiantes del nivel superior, que esperan tener su campo de acción es el sector público, deben avocarse a emprender investigaciones en el ámbito social, con la finalidad de tener una mejor visión de la gestión pública en sus diversos niveles de gobierno, a fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- 3.** Los funcionarios y servidores públicos de las UGELs deben facilitar la información pública requerida en forma oportuna, sin pretender poner excusas que no hacen más que limitar la tarea del investigador en obtener la información objetiva.
- 4.** Debe haber mayor compromiso y un esfuerzo conjunto del personal de la UGEL Celendín y usuarios en general, para lograr la gestión de un régimen disciplinario más eficiente y transparente al servicio de los administrados.
- 5.** Los lectores e investigadores deben revisar el presente trabajo, que servirá de base para emprender sus proyectos de investigación en el ámbito de la gestión pública y el sector educación, a fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios.

## REFERENCIAS

- Alcocer, W. N. (2016). *Estudio sobre el Régimen Disciplinario del Magisterio. Derecho y cambio social*. Lima - Perú.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (sexta ed.). Caracas, República de Venezuela: Episteme.
- Castañeda, E. (2014). *El Régimen Disciplinario en la Carrera Pública Magisterial. La necesidad de Garantizar la necesidad del Procedimiento Disciplinario*. Lima - Perú.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. La Habana, Cuba: ECOE. Recuperado el octubre de 2016, de <http://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Gestion-del-talento-humano-Vista-preliminar-del-libro.pdf>
- Educación, M. d. (2014). *Guía Metodológica: Pautas para el diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de acciones para hacer frente a la corrupción en el sector Educación*. Lima - Perú.
- Educación, M. d. (2015). *Evaluación Censal de Estudiantes - Cajamarca*. Lima: UMC. Recuperado el 18 de 01 de 2017, de <http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2016/03/dre-cajamarca-ECE-2015.pdf>
- Educación, M. d. (2015). *Resolución Viceministerial N° 091-2015-MINEDU*. Lima, Perú.
- Educación, M. d. (2016). *Manual de Régimen Disciplinario para Directores de Instituciones Educativas Públicas*. (Tercera ed.). (M. d. Perú, Ed.) Lima, San Borja, Perú.
- Estela, J. (2009). *El Procedimiento Administrativo Sancionador, las sanciones administrativas en el Poder Ejecutivo. Casuística*. Universidad Nacional de San Marcos, Lima - Perú. Recuperado el octubre de 2016, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/204/Estela\\_hj\(1\).pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/204/Estela_hj(1).pdf?sequence=1)
- Gosalbez, H. (2013). *El Procedimiento Administrativo Sancionador. Teoría y Práctica*. Madrid - España: DYKINSON, S.L.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: Best Seller.
- Huamán, F. J. (2014). *Calidad del servicio percibido y satisfacción del cliente de la EAP de Administración de la Universidad peruana Unión, sede Lima - 2014*. Lima, Perú.
- IDEA, I. (2009). *Gestión Pública - Material de Trabajo*. Lima - Perú.
- Jansen, H. (Noviembre de 2012). La lógica de investigación por encuesta cualitativa y su posición en el campo de los métodos de investigación social. 33. Recuperado el Enero de 2017, de <file:///C:/Users/CASA/Downloads/Dialnet-LaLogicaDeLaInvestigacionPorEncuestaCualitativaYSu-4531575.pdf>

Mokate, K. (Junio de 1999). Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? 37. Recuperado el Enero de 2016, de

[http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover\\_2006\\_03\\_eficacia\\_eficiencia .pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf)

Muñoz, F. y. (2016). *Relación del Cila Organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores del Baco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca en el año 2016*. Cajamarca, Perú.

Ortún, V. (s.f.). *Gestión Pública: Conceptos y Métodos*. pág. 18. Recuperado el Enero de 2017, de <http://84.89.132.1/~ortun/publicacions/RAE95.pdf>

Quevedo, I. (2013). *Estudio del Régimen Disciplinario como garante de la gestión funcional regida por la Ley del Estatuto de la Función Pública*. Tesis, Universidad José Antonio Páez, San Diego - Venezuela.

Redhead, R. (2015). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima, Perú.

República, C. d. (11 de octubre de 2001). *Ley del Procedimiento Administrativo Administrativo General N° 27444*.

República, C. d. (25 de noviembre de 2012). *Ley de la Reforma Magisterial N° 29944*. Lima - Perú.

República, C. d. (3 de Mayo de 2013). *Reglamento de la Ley N° 29944*. (E. Peruano, Ed.)

República., C. d. (12 de agosto de 2002). *Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815*.

Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social: Teoría y Ejercicios* (Décimocuarta ed.). Madrid, España: Paraninfo.

Souto, L. (2015). *Modelo de Gestión de Recursos Humanos para la Organización Superior de Dirección Empresarial del Ministerio de Comercio Exterior de Cuba*. Informe de Tesis de Doctorado, La Habana - Cuba.

Trejo, Z. (2015). *Gestión Educativa y Satisfacción laboral en los docentes del nivel secundario de las instituciones educativas de Aucallama - Huaral, 2015*. Perú.

UNESCO. (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Santiago: Caecid.

Vargas, I. (2012). *La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos* (Vol. 3). (U. N. Rica, Ed.) Costa Rica.

Vargas, K. (s.f). *Principios del Procedimiento Administrativo Sancionador*. pág. 70.

# ANEXOS

Anexo :

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Nivel Educativo: .....Sexo: .....
2. Tiempo de servicios: .....Fecha: .....

II. **INDICACIONES:** Respetado(a) profesor(a), expresarle mi afectuoso saludo, en calidad de alumno de la Escuela de Post Grado de la UCV. Luego, solicitarle su apoyo desarrollando la presente Encuesta referido al *Grado de Satisfacción sobre Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín*. Espero lo responda con la mayor objetividad, marcando con una equis (X) la respuesta que mejor le parezca.

#### ***Conocimiento y Profesionalismo***

1. ¿Cuál es el nivel de conocimiento jurídico normativo que muestran los integrantes de la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios de la UGEL Celendín?
  - Excelente.
  - Bueno.
  - Regular.
  - Malo.
  - Pésimo.
2. ¿Cómo le parece el desempeño profesional del personal de la UGEL Celendín que tiene que ver con el desarrollo del Régimen Disciplinario del Magisterio?
  - Muy profesional.
  - Profesional.
  - Medianamente profesional.
  - Muy poco Profesional.
  - Nada profesional.
3. El desempeño del personal que integran las Comisiones de Procesos Administrativos Disciplinarios de la UGEL Celendín, en la actualidad, ¿es mejor, peor o similar que antes?
  - Mucho mejor que antes.
  - Mejor que antes.
  - Igual que antes.
  - Peor que antes.
  - Mucho peor que antes.

#### ***Celeridad y debido proceso***

4. ¿Qué tan oportuna es la comunicación de la UGEL Celendín a los usuarios que tienen procesos disciplinarios en curso?
  - Muy oportuna.
  - Oportuna.
  - Medianamente oportuna.
  - Poco oportuna.
  - Nada oportuna.

5. ¿Qué tan rápida es la actuación o respuesta del personal que integra las Comisiones de Procesos Administrativos Disciplinarios en la UGEL Celendín ante los problemas y denuncias que se suscitan en las instituciones educativas?
- Muy rápida.
  - Rápida.
  - Medianamente rápida.
  - Lenta.
  - Muy lenta.
6. ¿Con qué nivel de eficacia se cumplen los plazos de un Proceso Administrativo Disciplinario en la UGEL Celendín?
- Muy eficaces.
  - Eficaces.
  - Medianamente eficaces.
  - Poco eficaces.
  - Nada eficaces.

#### ***Grado de Transparencia***

7. Los Procesos Administrativos Disciplinarios seguidos contra los docentes en la UGEL Celendín, ¿gozan de la transparencia requerida?
- Muy transparente.
  - Transparente.
  - Medianamente transparente.
  - Poco transparente.
  - Nada transparente.
8. Las resoluciones de instauración de proceso, sanción, absolución o archivamiento emitidas por los integrantes de las Comisiones de Procesos Administrativos Disciplinarios en la UGEL Celendín, ¿gozan de la transparencia necesaria?
- Muy transparentes.
  - Transparentes.
  - Medianamente transparentes.
  - Poco transparentes.
  - Nada transparentes.

#### ***Buen trato a los usuarios***

9. El trato que muestran los integrantes de la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios de la UGEL Celendín hacia los usuarios docentes es:
- Excelente.
  - Bueno.
  - Regular.
  - Malo.
  - Pésimo.
10. Califique en general la calidad del servicio de atención de los integrantes de la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios de la UGEL Celendín a los usuarios.
- Excelente.
  - Bueno.
  - Regular.
  - Malo.
  - Pésimo.

**Percepción de la importancia del Régimen Disciplinario**

11. ¿Qué tan importante es el Régimen Disciplinario del Magisterio implementado en la UGEL Celendín?
- Muy importante.
  - Importante.
  - Medianamente importante.
  - Poco importante.
  - Nada importante.
12. ¿Considera que es útil el Régimen Disciplinario del Magisterio para el cumplimiento funcional del personal docente en la UGEL Celendín?
- Muy útil.
  - Útil.
  - Medianamente útil.
  - Muy poco útil.
  - Nada útil.
13. ¿Cuál considera que es la mayor dificultad o deficiencia que presenta la UGEL Celendín sobre el Régimen Disciplinario al personal docente?
- No cuenta con personal capacitado.
  - Falta mayor celeridad y seguir el debido proceso.
  - Falta de transparencia.
  - Falta de calidez en el trato a los usuarios.
- Otras:.....  
.....

**Fuente:** *El presente cuestionario de Encuesta ha sido estructurado por el propio investigador y validado por juicio de expertos.*

Anexo :

**ENTREVISTA APLICADA A LOS INTEGRANTES TITULARES DE LA CPPADD Y ESPECIALISTA JURIDICO DE APOYO DE LA UGEL CELENDÍN**

I. **INSTRUCCIONES.** Respetado(a) profesor(a) integrante de la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes, expresarle mi cordial saludo; a la vez, solicitarle disponga de su tiempo para desarrollar una breve entrevista sobre el Régimen Disciplinario implementado en la UGEL Celendín en el presente año.

II. **CUESTIONARIO:**

***Conformación de comisiones y capacitación***

1. ¿Se encuentran conformadas resolutivamente las Comisiones -Permanente y Especial- de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes?  
SI ( ) NO ( )
2. El personal que integra las Comisiones de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes, ¿está capacitado?  
SI ( ) NO ( )
3. La Comisión Permanente de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes (CPPADD), ¿cuenta con un especialista jurídico de apoyo?  
SI ( ) NO ( )

***Notificaciones y cumplimiento de plazos***

4. ¿Se les notifica oportunamente a los usuarios sobre las denuncias o quejas que se les ha interpuesto?  
SI ( ) NO ( )
5. La Instauración del Proceso Administrativo Disciplinario, ¿se realiza en el tiempo oportuno?  
SI ( ) NO ( )
6. La Conclusión del Proceso Administrativo Disciplinario, ¿se realiza dentro del plazo oportuno?  
SI ( ) NO ( )

***Tipificación y medios probatorios***

7. ¿Hay claridad en las denuncias y quejas que se presentan en la Comisión Permanente de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes (CPPADD)?  
SI ( ) NO ( )
8. Las faltas e infracciones cometidas por los usuarios docentes, ¿son tipificadas con objetividad?



**Anexo :**

**CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, **SEGUNDO JOSÉ GÁLVEZ VÁSQUEZ**, con Documento Nacional de Identidad N° 27368115, de profesión docente, con Grado de DOCTOR, ejerciendo actualmente como docente en el Instituto Superior Pedagógico “Nuestra Señora de Chota”.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de **Validación** el Instrumento (Cuestionario - Encuesta), a los efectos de su aplicación a los docentes usuarios de la UGEL Celendín (muestra seleccionada).

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

	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
Congruencia de Ítems			×	
Amplitud de contenido			×	
Redacción de los Ítems			×	
Claridad y precisión			×	
Pertinencia			×	

Fecha: 12 de junio del 2018.

  
Firma  
DNI N° 27368115

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **CÉSAR MARRUFO ZORRILLA**, con Documento Nacional de Identidad N° 27432184, de profesión docente con Grado de DOCTOR, ejerciendo actualmente como docente, en la Institución Educativa Secundaria "San José" de Cuyumalca provincia de Chota".

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de **Validación** el Instrumento (Cuestionario - Encuesta), a los efectos de su aplicación a los docentes usuarios de la UGEL Celendín (muestra seleccionada).

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

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

Fecha: 12 de junio del 2018.

  
Firma  
DNI N° 27432184

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **DOMINGO JESÚS IDROGO MEDINA**, con Documento Nacional de Identidad N° 40332126, de profesión docente con Grado de MAGISTER, ejerciendo actualmente como Especialista de Educación Secundaria, en la UGEL San Miguel.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de **Validación** el Instrumento (Cuestionario - Encuesta), a los efectos de su aplicación a los docentes usuarios de la UGEL Celendín (muestra seleccionada).

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

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

Fecha: 12 de junio del 2018.

  
Firma  
DNI N° 40332126

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **SEGUNDO JOSÉ GÁLVEZ VÁSQUEZ**, con Documento Nacional de Identidad N° 27368115, de profesión docente, con Grado de DOCTOR, ejerciendo actualmente como docente en el Instituto Superior Pedagógico “Nuestra Señora de Chota”.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (Cuestionario – Entrevista), a los efectos de su aplicación a la muestra seleccionada (Integrantes de la CPADD – UGEL Celendín).

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

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

Fecha: 12 de junio del 2018.

  
Firma  
DNI N° 27368115

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **CÉSAR MARRUFO ZORRILLA**, con Documento Nacional de Identidad N° 27432184, de profesión docente, con Grado de DOCTOR, ejerciendo actualmente como docente en el Instituto Superior Pedagógico “Nuestra Señora de Chota”.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (Cuestionario – Entrevista), a los efectos de su aplicación a la muestra seleccionada (Integrantes de la CPADD – UGEL Celendín).

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

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

Fecha: 12 de junio del 2018.

  
Firma  
DNI N° 27432184

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **DOMINGO JESÚS IDROGO MEDINA**, con Documento Nacional de Identidad N° 40332126, de profesión docente, con Grado de DOCTOR, ejerciendo actualmente como docente en el Instituto Superior Pedagógico “Nuestra Señora de Chota”.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (Cuestionario – Entrevista), a los efectos de su aplicación a la muestra seleccionada (Integrantes de la CPADD – UGEL Celendín).

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

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

Fecha: 12 de junio del 2018.

  
Firma  
DNI/N° 40332126

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE ABSTRACT

Quien suscribe, LIZBETH LYNN ALVARADO GARAY, con Documento Nacional de Identidad N° 42010760, de profesión traductora intérprete, ejerciendo actualmente como docente del ISPP “ARÍSTIDES MERINO MERINO”.

Por medio de la presente hago constar que he realizado la Traducción de la hoja resumen del Castellano a Inglés: ABSTRACT de la Tesis: “Satisfacción de los usuarios docentes sobre la Gestión del Régimen Disciplinario en la UGEL Celendín, año 2018”, con la formalidad y exigencia que la referida traducción requiere.

Fecha: Celendín, setiembre del 2018.



Lynn Alvarado Garay  
TRADUCTORA / INTÉRPRETE  
INGLÉS - FRANCÉS  
N° 37 14

---

Firma  
DNI N° 42010760

ESCUELA DE POST  
GRADO

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, Alex Miguel Hernández Torres, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, Br. SAMUEL DELGADO BAR BOZA, titulada: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES SOBRE LA GESTIÓN DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO EN LA UGEL CELENDÍN, AÑO 2018, constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chiclayo, Agosto de 2018



.....  
Dr. Alex Miguel Hernández Torres  
DNI: 26697122

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5.



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo **SAMUEL DELGADO BARBOZA**, identificado con DNI N° 27431799, egresado de la Escuela de POSTGRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES SOBRE LA GESTIÓN DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO EN LA UGEL CELENDÍN, AÑO 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

FECHA: 02 de octubre del 2018.

  
FIRMA  
DNI: 27431799

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

# SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES SOBRE LA GESTIÓN DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO EN LA UGEL CELENDÍN, AÑO 2018

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**24%**

ÍNDICE DE SIMILITUD

**23%**

FUENTES DE INTERNET

**1%**

PUBLICACIONES

**12%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://disde.minedu.gob.pe">disde.minedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<a href="http://www.educacionenred.com">www.educacionenred.com</a> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://www.ugeltacna.edu.pe">www.ugeltacna.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DELGADO BARBOZA SAMUEL

INFORME TÍTULADO:

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES SOBRE LA GESTIÓN DEL  
RÉGIMEN DISCIPLINARIO EN LA UGEL CELENDÍN, AÑO 2018

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 29/09/2018

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN