



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una
Institución Educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gonzales Vasquez, Mitzy (ORCID: 0000-0002-1648-9192)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID:0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Con el afecto maternal a Kevin Renato, mi hijo, la única razón de mi existencia y mi inspiración para continuar con las actuaciones de mi vida.

Mitzy

Agradecimiento

A quienes me respaldaron con sus ideas para materializar este proyecto académico orientado a la obtención de mi grado de maestra en gestión pública

Al Señor Asesor Dr. Manuel Ramos de la Cruz por su asesoramiento permanente en el proceso de investigación

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de desempeño laboral	17
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios	19
Tabla 3. Relación entre dimensiones de desempeño laboral y satisfacción de los usuarios	20
Tabla 4. Prueba de normalidad	21
Tabla 5. Prueba de hipótesis	21

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de desempeño laboral	17
Figura 2. Nivel de desempeño laboral según dimensiones	18
Figura 3. Nivel de satisfacción de los usuarios	19

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación existente entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. El estudio es de tipo básico, paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional; la muestra estuvo integrada por 39 colaboradores; se emplearon dos cuestionarios configurados en base a 20 ítems por variable, validados por juicio de expertos, alcanzando una confiabilidad de 0,912 y 0,831 de Alfa de Cronbach, respectivamente. Los resultados revelan que el 62% de los colaboradores aprecian al desempeño laboral en un nivel medio, mientras que el 64% a la satisfacción de los usuarios; el nivel de significancia encontrado $p= 0,000$ es menor que $\alpha = 0,05$. Por tanto, se admite la hipótesis formulada. Se concluye que las variables se relacionan de manera directa, como se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,814$, advirtiéndose un nivel de correlación fuerte entre las variables

Palabras clave: Desempeño laboral, satisfacción, usuarios, cobertura de expectativas

Abstract

The present research work aimed to determine the level of relationship between work performance and user satisfaction in an educational institution of José Leonardo Ortiz, Chiclayo. The study is of basic type, positivist paradigm, quantitative approach, non-experimental correlational design; the exhibition was made up of 39 collaborators; two questionnaires were used, configured based on 20 items per variable, validated by expert judgment, reaching a reliability of 0,912 and 0.831 cronbach's Alpha, respectively. The results reveal that 62% of employees appreciate work performance at an average level, while 64% appreciate user satisfaction; the significance level found $p= 0.000$ is less than $\alpha = 0.05$. Therefore, the hypothesis formulated is accepted. It is concluded that the variables are directly related, as demonstrated with the correlation coefficient of Spearman Rho = 0.814, noting a level of strong correlation between the variables

Keywords: Work performance, satisfaction, users, coverage of expectations

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional se han generado transformaciones profundas en las distintas realidades laborales, que han emplazado a las corporaciones a intensificar sus formas de desempeño por las cuales se encaminen a conseguir opciones ventajosas. Para alcanzarlas, en armonía con Dávila et al. (2022) se necesita de la gestión adecuada de los servidores, reparando en aquellos procesos en los que resultarían involucrados, puntualizando que uno de los más relevantes sería la consideración del cometido de cada uno de ellos.

En esta perspectiva, las organizaciones están en el imperativo de realizar valoraciones apropiadas del esfuerzo de los servidores con el propósito de coadyuvar a la precisión acertada de las insuficiencias y carencias que se ponen de manifiesto para reducirlas y asegurar el alcance de las metas previstas (Cairo et al., 2022; Gómez y Valdés, 2019) convirtiéndose en un espacio adecuado para el ejercicio de las actividades y asimismo ofreciendo salarios dignos que cubran las aspiraciones de los empleados y consecuentemente tenga repercusión en su despliegue de labores (Querevalú et al., 2020).

Actualmente se ha demostrado que los interesados en Colombia postulan conductas muy precarias en torno a las prestaciones que acogen, lo que comprende un componente importante en la gestión de la idoneidad con el propósito que la institución se traduzca en floreciente para lo que necesita focalizarse en la complacencia de las carencias e intenciones de los clientes (Boada et al, 2019), lo mismo sucede en Honduras, debido a que la desazón y el disgusto constituyen concepciones muy permanentes de los usuarios respecto de las bondades de los servicios que observan que no se percibe revelada en la satisfacción de los anhelos de los beneficiarios (Carias et al., 2022).

Asimismo en Ecuador, los usuarios que tienen accesibilidad de manera diaria a las entidades van en búsqueda de una atención que cubra sus insuficiencias, a partir del ofrecimiento de prestaciones vinculadas con las competencias de los trabajadores (Pincay y Parra, 2020), no obstante las carencias se aprecian bastante manifiestas, en la medida que la dotación de los servicios aún no se han convertido en una actuación constante orientada a la cobertura de las necesidades de la ciudadanía aunado a un desempeño indiferente (Ayala y Guacho, 2020).

En Perú, los trabajadores se comprenden como el componente fundamental de las entidades; a pesar de ello se enfrentan a salarios muy precarios, gestores que no incentivan, tampoco ofrecen asistencia, no se reconoce su labor profesional, menos se le otorga un mejor ecosistema de labores (Quintana y Tarqui, 2020); ante ello necesita crear escenarios agradables de trabajo, por el que, los servidores se sientan a gusto en el ejercicio de sus funciones, advirtiendo seguridad y por lo mismo se les permita intervenir en la toma de decisiones con la finalidad de que se propicie el fortalecimiento del desempeño de todos (López, 2020).

Ante ello, la administración de las instituciones está en la necesidad de precisar dinámicas orientadas a la complacencia de las carencias de los interesados a través del otorgamiento de una prestación apropiada; sin embargo las variaciones acaecidas han perjudicado los diferentes escenarios de desarrollo de los individuos contraviniendo la calidad de subsistencia, las interacciones humana y la relación que edifica el servidor con las organizaciones en las que se desempeña (Manjarrez et al., 2020), las que se ven obligadas al diseño de mecanismos por los que permitan que los empleados se experimenten estimulados hacia la consecución de las actividades establecidas, asumiendo en todo caso que su desenvolvimiento no necesariamente suele obtener reconocimiento, tampoco se recompensa, creando disgusto que reduzca el rendimiento de la empresa (Bohórquez, et al., 2020).

Igualmente se establece que los trabajadores implicados con el desempeño adecuado y con el ecosistema organizacional resultan sumamente importantes en un contexto extraordinariamente competitivo, porque coadyuva al otorgamiento de una prestación adecuada a los interesados que cubra las expectativas (Damián et al., 2021) en el espacio de la discordancia entre percepción y aspiraciones (Becerra y Condori, 2019).

Es conveniente administrar mecanismos que adviertan la competencia de identificar, preservar y orientar el crecimiento de labores desarrollando procesos y prácticas al amparo de principios trascendentes que norman, regulan y salvaguardan la prosperidad del trabajador en su puesto (Matabanchoy et al., 2019). En esta línea el desenvolvimiento laboral en una IE de JLO debe evidenciarse en concordancia con las aspiraciones de los interesados destacando

componentes de actitud como conducta colaborativa, implicancia, comportamiento responsable, imagen personal, engrandecimiento, trabajo en equipo, mejores interacciones individuales en la perspectiva de proporcionar una prestación idónea a los interesados buscando coberturar sus expectativas; según Domínguez, et al. (2022) ejercen influencia en el empleo los recursos de modo adecuado, con la implementación de labores idóneas, por las cuales se ofrezca una prestación competente a los interesados y en consecuencia se alcance los objetivos preestablecidos por la institución.

De lo descrito se plantea el problema: ¿Qué relación existe entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una Institución Educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2022?

La justificación del estudio se desarrolla a partir del criterio teórico, puesto que los conocimientos vinculados con las variables de estudio se perciben fundamentados por expertos que gozan de prestigio, de manera que la información acopiada puede ser utilizada como referente en otras investigaciones que guardan relación con la temática abordada. Desde la opción práctica brinda datos relevantes y actualizados sobre el tema en la búsqueda de coadyuvar a la resolución de la problemática planteada. Metodológicamente muestra mecanismos que han permitido encarar el problema, los que han sido diseñados para hacer posible la valoración de las variables con la finalidad de que además sirvan también para la realización de próximas investigaciones.

Ante ello se formula el objetivo general: Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una Institución Educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2022. Asimismo, para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de desempeño laboral. Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios. Establecer la relación de las dimensiones de desempeño laboral y satisfacción de los usuarios.

De la misma manera se declara la hipótesis: H_1 : Existe relación significativa entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una Institución Educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2022. H_0 : No existe relación significativa entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una Institución Educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con anticipación se han desarrollado estudios asociados al tema. En el plano internacional, Manjarrez et al. (2020) se plantearon efectuar un estudio respecto de los aspectos motivantes y del modo que inciden en el desenvolvimiento laboral de las empresas hoteleras de Ecuador; empleando un método descriptivo, analítico y sintético y herramientas apropiadas, cuyos datos se procesaron por SPSS y sus averiguaciones ensamblaron factores motivacionales asociados con las ocurrencias del desempeño de labores; concluyeron que entre los elementos que llegan a tener incidencia en el desarrollo del trabajo de una empresa se ponen de manifiesto conceptos observables que atraviesan por las peculiaridades de los servidores, el ecosistema de labores y el ofrecimiento de independencia en la práctica laboral. Este estudio alcanza datos relevantes vinculados con las motivaciones en una entidad determinada.

Suárez et al. (2020) se propusieron analizar la complacencia de los interesados en un centro sanitario del Milagro, Ecuador, mediante una investigación descriptiva cuantitativa; llegando a la conclusión que la complacencia de las aspiraciones de los interesados a partir de los servicios que se le ofrece conlleva al grado de correspondencia de las valoraciones de la idoneidad de las prestaciones en mérito de las concepciones de la asistencia ofrecida por la institución respectiva. Este antecedente incorpora datos relevantes en torno al imperativo que advierten las instituciones de otorgar servicios que coberturen los intereses de los usuarios

Ramírez et al. (2019) se dispusieron analizar la administración de los recursos humanos, asumiendo un criterio estratégico en centros mineros colombianos, chilenos y venezolanos, utilizando una metodología cuantitativa, descriptiva y un instrumento desarrollado con 55 colaboradores; llegando a la conclusión que las entidades necesitan priorizar los mecanismos organizativos, fortalecer el consenso de la actividad laboral, la gestión apropiada de los servidores, la identidad con los principios corporativos que se armonicen con la cultura institucional. Esta investigación ofrece datos significativos concordantes con la dinámica correspondiente orientada hacia una buena gestión de los trabajadores de las organizaciones.

En el contexto nacional, Damián et al. (2022) mediante un estudio descriptivo correlacional desarrollado con la participación de 100 servidores de un centro hospitalario de Chimbote buscaron establecer la asociación que se presenta entre comunicación y desenvolvimiento laboral en el escenario de la emergencia sanitaria, concluyendo que la precisión de un vínculo directo e importante entre las variables detalladas requerirá de alta cultura organizacional en la que cada institución es particular; por ello la ocurrencia en el otorgamiento de las prestaciones se suelen presentar de manera complicada.

Alva (2021) formuló una propuesta de gerencia del cambio de actitudes en aras de coadyuvar al fortalecimiento del desenvolvimiento laboral en una comuna de Chachapoyas; concluyendo que la organización a fin de encaminar de modo adecuado el desempeño de los trabajadores necesita activar mecanismos sobre la base de un abanico de actividades académicas considerando el comportamiento en el ejercicio de funciones, el reconocimiento económico, la seguridad y limpieza y los espacios laborales que valgan como sustento para propiciar un mejor ejercicio laboral que se observe expresado en la prosperidad de la población. Estudio que ha proporcionado información relevante acorde con la necesidad que deben advertir las instituciones sobre el desenvolvimiento de los servidores a quienes debe ofrecerle facilidades para la práctica de labores.

Sabastizagal et al. (2020) buscaron precisar el escenario de actividades de la PEA del Perú, a través de un estudio en el que intervinieron 3122 personas mayores de 14 años. Los hallazgos demostraron que el 53,6% fueron hombres y mujeres, cuyas edades oscilan entre 30 y 59 años; un 39,8% laboraba más de 48 horas a la semana y expuesto a riesgo: llegando a la conclusión que la PEA realiza sus acciones con insuficiencia y aparente buen estado emocional, situaciones que afectan el desenvolvimiento de las labores, porque de alguna manera se sienten con limitaciones para el desarrollo de un ejercicio idóneo de las tareas encomendadas. La investigación descrita ofrece datos muy trascendentes en torno a la necesidad que asumen las organizaciones para propiciar un ambiente laboral sustentable a fin de que los empleados puedan laborar de modo adecuado.

Oseda et al. (2020) se propuso determinar el nivel de asociación que se produce entre creatividad y gestión en un centro universitario de Cañete, con una población de 154 participantes y una muestra representativa de 92. Los resultados evidenciaron que el índice innovador de esta casa de estudios se circunscribe alrededor del 75%, que en apreciación del grupo colaborativo es bueno; llegando a concluir que la entidad se encamina hacia lo innovativa como una demostración legítima de transformación en la idea que vinculación próxima alumno-docente involucra a la entidad y a la población en general. Detalles que son imprescindibles y tomados en cuenta por las corporaciones para incentivar la creatividad en los trabajadores.

Maturrano (2019), se dispuso realizar un análisis de las particularidades de los servicios y la satisfacción de los interesados en el GORE Lima, Huacho; concluyendo que en cualquier otorgamiento de prestaciones a los usuarios, la característica fundamental que se debe considerar es la idoneidad, en la medida que mediante la cual, se alcanzará la complacencia de las insuficiencias y de este modo se asegura la confiabilidad de las prestaciones; para el efecto resulta pertinente que la responsabilidad sea asumida por los miembros de la institución porque no solamente es necesario de la intervención de unos pocos para otorgar atención a los procedimientos, sino que es conveniente que esencialmente cubran las aspiraciones los interesados. Esta información es bastante interesante para la construcción del presente estudio debido a que proporciona datos significativos en torno a los atributos de las prestaciones que tienden a la complacencia de las carencias de los interesados.

Los estudios descritos ofrecieron un soporte muy valioso en la medida que contribuyeron a la configuración de este respaldo al conocimiento, teniendo en cuenta que a partir de ellos se establecieron los lineamientos que se corresponden con el nivel de correlación presentado entre desenvolvimiento de labores y satisfacción de los interesados en una IE. En esta perspectiva se precisa, por tanto, postular las concepciones teóricas que favorecen el presente estudio.

En tal sentido, Adams (1965) citado por Alva (2021) por su teoría de la equidad ha buscado explicar la vinculación establecida por los grupos humanos entre el despliegue que realizan en aras de lograr los objetivos y los incentivos que

reciben por sus resultados para lo cual requieren establecer parangones entre las gentilezas que acogen de manera personal por parte de la organización con el nivel de recompensa que alcancen sus pares en la entidad o por las de la competencia. Este teórico asume que los individuos se muestran predispuestos a que se le ofrezca un trato igualitario en función de su desempeño y el esfuerzo de los demás.

El resultado de las actuaciones de estos paralelos estriba en el hecho que los sujetos asumen apreciaciones de carácter individual en torno a la equidad o integridad con son percibidos sus progresos en el ámbito en que llevan a cabo las tareas encomendadas (Alva, 2021); ante ello, en tanto que el individuo aprecie que su voluntad personal que otorga a la institución y el reconocimiento que logra son análogos que las de los demás, entonces considerará que coexiste igualdad en las labores que recibe (Moreno et al., 2016).

En armonía con estos saberes en una institución educativa de JLO, en correspondencia con Alva (2021), los servidores requieren permanecer estimulados a acoger un trato igualitario en relación con su desempeño y también con el desenvolvimiento de sus pares.

De igual manera Vroom (1979) citado por Coromoto y Villón (2017) desarrolló la teoría de las expectativas, por la cual expresa que en cada individuo coexisten hasta 3 factores que establecen las motivaciones para alcanzar los objetivos particulares que comprenden la orientación de voluntades, la percepción de los individuos entre el rendimiento y lo que pretende obtener, cuya preponderancia recae en las expectativas que se aprecia de lo subjetivo y versátil de los despliegues motivantes.

De acuerdo con Veytia y Contreras (2019) esta teoría fundamenta que los individuos son personas que tienen pensamiento, que ostentan creencias y tiene aspiraciones y expectativas respecto de los acontecimientos cercanos de sus vidas, en cuyo extremo la conducta comprende el corolario de selecciones y oportunidades basadas en dogmas y actitudes. Los sujetos extraordinariamente incentivados son quienes no sólo se plantean objetivos meritorios, sino que de modo personal consideran que procuran altas contingencias para alcanzarlas precisando las auténticas valoraciones que son atribuidas a los seres humanos.

En este escenario el impulso de una actitud a beneficiar de manera específica en una entidad educativa de JLO está sujeto a la actuación de una expectativa de que las ventajas serán sobrevenidas por un hallazgo preciso y de lo llamativo de éste para los servidores de la institución.

De igual manera, Tinco (2022) defiende la teoría de la disconfirmación esperada de Oliver (1997) que postula que un interesado que ha coberturado sus aspiraciones con el servicio que recepciona está dispuesto a emplearla una vez más próximamente y recomendarlo a ocasionales beneficiarios. La complacencia se logra considerando un procedimiento de ratificación o disconfirmación positiva de sus anhelos preliminares a la adquisición de las prestaciones, que al ser alcanzadas y utilizadas se contrastan con lo que aguardan y las aproximaciones entre las cuales genera la confirmación; empero que si manifiestan discrepancias entre los resultados y las aspiraciones, lo que proviene entonces es la disconfirmación, que devendría en nada favorable, en la medida que el rendimiento sea inferior a lo que se espera o alentador si se supera lo aguardado.

Según Ramírez y Almeida (2020) la disconfirmación positiva comprende la discrepancia entre la percepción de las prestaciones otorgadas por la institución y la expectativas de los interesados, acontecimiento que se evidencia a posteriori al otorgamiento del servicio; ante ello, los usuarios precisan parangones entre sus anhelos primigenios con la idoneidad de los servicios recepcionados con el propósito de establecer la presencia de alguna controversia. Puntualizando que en la medida que las percepciones del desempeño rebasen las aspiraciones se produce la disconfirmación positiva, cuando la percepción cumple con los deseos se produce la ratificación y cuando no ocurre se genera la disconfirmación negativa.

Ante lo cual de acuerdo con este cuerpo de saberes una IE de JLO debe dedicarse al otorgamiento de las prestaciones que cubre las aspiraciones de los usuarios, quienes ratificarán o no si los servicios otorgados cumplen con sus expectativas.

Al respecto Madero (2022) defiende la teoría bifactorial de Herzberg (1968) por la que se asume que en la actividad de labores se muestran los elementos de higiene inherentes al entorno, que su presencia encamina a la complacencia,

empero su carencia produce insatisfacción, comprendiendo en aquellos de carácter extrínseco a las actividades mismas, implicando aspectos como el salario y la seguridad en el desarrollo de las labores. Constituyen las condiciones elementales.

Los elementos motivantes se vinculan con las labores en sí, cuya carencia no genera insatisfacción; empero su representación puede encauzar a un estadio superior; es decir a una persona plena, realizada y motivada para implementar las actuaciones. Son de particularidades endógenas al trabajo e implican elementos como la afirmación y los logros (Madero, 2020).

Acorde con Salazar y Bello (2021) los elementos profilácticos se encuentran asociados con el espacio que implica a las personas y comprenden las eventualidades laborales en las que se puede percibir a las vinculaciones de labores con los directivos y los otros, las normas de la institución, la compensación pecuniaria de garantía de las actividades y los elementos motivantes, por su parte se fundamentan en el desarrollo cognitivo de los trabajadores y están relacionados con las responsabilidades en la aplicación de las acciones, el reconocimiento del trabajo, posibilidades de crecimiento personal, las oportunidades de promoción, la autonomía, los logros, práctica importante de la función, supervisión y coordinación.

En este contexto una IE de JLO necesita de un grupo de servidores capaces, responsables y satisfechos para traducirse en más efectivos; por lo que se necesita propiciar la prosperidad laboral, social, económica a fin de la implementación de procedimientos adecuados en la entidad.

El desempeño laboral implica la revelación de comportamientos y corolarios de los servidores mediante los que se comprenden en los objetivos de la entidad y se manifiesta incidido por las características personales, espacio de actividades laborales, garantía en las labores (Damián et. al, 2022; Harter et al., 2022; Salgado y Moscoso, 2022; Ahmed, N., y Malik, B. (2019). A la interna de las instituciones, el desenvolvimiento laboral implica la revelación de predisposiciones y resultados, mediante los cuales, los trabajadores se comprenden con los objetivos institucionales (Davidescu et al., 2020).

El desempeño laboral como algún criterio de comportamiento de los trabajadores en la práctica de labores puede singularizarse por quehaceres agresivos, perezosos, disgustos en todo caso por conductas responsables, en cuyo contexto en las instituciones cuyos servidores se aprecien más contentos, existe la posibilidad que se traduzcan en más eficientes (Bohórquez et al., 2020; Holguín y Contreras, 2019; Lado et al., 2021; Pujol y Lázaro, 2021); para ello se necesita crear los escenarios fiables que permitan la implementación de una buena labor encaminada a la prosperidad y seguridad, buscando que de manera permanente estén incentivados en aras de que se traduzca en un factor trascendente en el desenvolvimiento de los trabajadores (Bohórquez et al., 2020).

Igualmente el desempeño de la tarea comprende la forma cómo el ser humano efectúa sus actuaciones y por lo mismo es susceptible de ser sujeto a crítica por el nivel de eficacia que evidencia en los quehaceres más representativos en la implementación de la tarea recomendada (Treviño et al., 2019; Zúñiga et al., 2019). Es la obtención de las actividades laborales y compromisos en concordancia con las capacidades y conocimientos que están implicados en las actividades implícitas para cada puesto de trabajo que contribuyen al potenciamiento de la institución (Bautista et al., 2020).

Sobre el tema Salas et al. (2021); Checa et al. (2020), el desenvolvimiento de las labores está asociado al acatamiento de las labores, calidad y cantidad, conciliación de saberes, labores concretas y escrupulosas, planificación y competencia organizacional, toma de decisiones, resolución de limitaciones, monitoreo y control de los recursos dinerarios que coadyuvan a la mejor gestión de los empleados en las instituciones.

El desempeño contextual implica el desenvolvimiento, la persistencia, la actividad laboral más allá de la jornada, la cooperación, la proactividad, las acciones creativas e innovadoras, el respaldo a los otros, el trato igualitario, amable y altruista, la responsabilidad con la entidad; esto es el sostén de los servidores ante el ecosistema institucional en el que las actuaciones primordiales tendrían que implementarse (Bautista et al., 2020).

El desempeño adaptativo involucra el grado por el que los servidores alcanzan adecuarse a los cambios que se producen en los regímenes laborales;

para el efecto se establece que, tras adecuarse a la realidad requieren involucrarse en las diferentes actuaciones que se relacionan con la adaptación de planes y objetivos, mentalidad con accesibilidad y flexibilidad, actuación medida, afrontamiento de obstáculos complejos en escenarios laborales inciertos (Bautista et al., 2020).

El comportamiento en las labores se focaliza en la actitud que postulan los servidores en las instituciones, implicado en la forma en que interactúan, la manera de desempeño tratando de buscar el fortalecimiento de las entidades que tenga repercusión en su provecho y en el de la misma organización, más no que se presenten de modo improductivo que podrían relacionarse con excesivos y extendidos descansos, ausencias, tardanzas, acusaciones, desarrollo imperfecto de las tareas implicándose en fallas de manera intencionada (Riera et al., 2020).

La satisfacción de los usuarios es concebida como el grado de cumplimiento de las prestaciones ofrecidas que cubran las aspiraciones y apreciaciones de los beneficiarios (Montalvo et al., 2020; Kraska et al., 2017; Kumar y Hundal, 2019; Palese y Usai, 2018); está vinculada con las aspiraciones, insuficiencias personales; por lo que el nivel de satisfacciones que logre un individuo será distinta aun cuando sea cubierta en el mismo escenario, debido a que se relaciona con la competencia de generar un experiencia alentadora de los usuarios y la comunidad en interrelación con los servicios que se otorgan (De León y Ábrego, 2020).

La complacencia de los interesados se genera cuando los servicios rebasan las aspiraciones de los beneficiarios, cuyo ejercicio supera ciertas condiciones de complacencias considerando que ésta es personalizada y difiere entre individuos, por lo que se muestra muy complicado percibirla de modo directo (Dávila, 2019; El-Adly, 2019). Determinar la satisfacción contribuye a prevenir la responsabilidad beneficiosa y el posible regreso a otra ocurrencia que podrían tener incidencia de modo directo respecto de los costes, rentabilidad y sostenimiento de las instituciones (Pérez et al., 2019).

En este devenir, las expectativas constituyen los anhelos e intenciones respecto del acogimiento de los servicios, que al mismo tiempo se comprenden como referentes para expresar opiniones críticas en torno al desenvolvimiento de la entidad; ante ello los usuarios advierten una concepción de qué es lo aspiran de

la prestación, por tanto es de mucha relevancia otorgar un mejor servicio a fin de que los interesados cubran lo que aguardan, estructurándose en la medida que se consignando garantías en los servicios que han de suceder (Boquín, 2022).

La confianza involucra la apreciación de los usuarios respecto de la capacidad de la entidad para ofrecer un servicio idóneo, propiciar la permanencia de los interesados y precisar el grado en que éstos se manifiestan de modo superlativo respecto de los servicios recibidos, teniendo en cuenta la cobertura de las aspiraciones. Se asocia con el esmero del ofrecimiento de los servicios por parte de la institución (Medina et al., 2021).

La confianza de los interesados necesita permanecer exonerada de riesgos y reveses en la búsqueda de la complacencia de las prestaciones recibidas, teniendo en cuenta que podría minimizarse por acontecimientos como las condiciones socioeconómicas, la difusión de la información completa; entonces las entidades requieren del ofrecimiento de caracteres fidedignos que cubran las insuficiencias de los interesados (Pérez et al., 2020).

La calidad técnica y funcional involucra a las prestaciones competentes que recepciona el individuo que cubre las aspiraciones y produzca un favor que se manifiesta en la población. Se vincula con la manera en que se ofrecen las asistencias, desde una malla de dinámicas y principios, movilizan a la empresa para alcanzar una inmejorable complacencia de los interesados a costos menores lo que conlleva a la resolución de manera complaciente de la intervención de los interesados a partir del cubrimiento de las expectativas que se han cifrado en las prestaciones que se ofrecen (López, 2019).

El valor percibido involucra la percepción que postula el interesado de precisar una comparación entre provechos obtenidos de los servicios y los costos o esfuerzos percibidos, puntualizando la importancia que algunos entendidos postulan que las instituciones requieren traducirse en consignatarias de valor respecto de los interesados (García et al., 2019). Involucra a la valoración general que quienes consumen desarrollan del empleo de las prestaciones respecto de los fundamentos de las percepciones en torno de lo que recepciona y lo que se otorga, determinando la razón que un interesado le ofrece a un servicio (Serna et al., 2019).

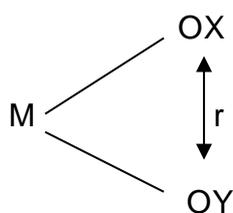
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es básico encaminado a propiciar el saber en torno a hechos perceptibles (Haradhan, 2020), respecto de la correlación existente entre las variables de estudio.

Se empleó el diseño no experimental correlacional caracterizado por la no manipulación de variables, mostrando las asociaciones que se generan entre las cuales en un momento concreto (Guerín, 2019).

Es correlacional en la medida que precisa el nivel de vinculación que se presenta entre dos variables en determinado escenario (Carrera et al., 2019). Se detalla a continuación



Dónde:

M : Muestra

Ox: O1

Oy: O2

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

En este estudio el desempeño laboral comprende la revelación de conductas y corolarios de los servidores, mediante los que se comprenden en los objetivos organizacionales y se encuentran incididos por los atributos personales, espacios laborales, así como la seguridad y la educación (Damián et. al, 2022). Ha sido desagregada en razón de las dimensiones correspondientes, las que fueron consideradas desde el desarrollo del cuestionario pertinente.

La satisfacción de los usuarios implica la competencia para generar un práctica asequible en la gente asociada con las prestaciones que se les otorga (De León y Ábrego, 2020). Su desagregación se efectuó en función de las dimensiones pertinente, desde las valoraciones efectuadas a partir del desarrollo del cuestionario correspondiente.

Los indicadores coadyuvaron a las estimaciones de los atributos de las variables de manera integral en razón de las dimensiones previstas. Se utilizó la escala ordinal que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) comprende el respeto de las jerarquías de las percepciones.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Casteel y Bridier (2021) la población implica el colectivo de participantes que se encuentran comprendidos en la unidad de análisis. Se ha considerado a 39 docentes de educación primaria de una IE de JLO, en razón de criterios de inclusión, cuyas edades estriban entre 24 y 65 años, grado de escolaridad superior.

Los criterios de exclusión se vinculan con la situación que es impropia al grupo de estudio y que genera su exención, No han sido tenidos en cuenta los menores de 20 y mayores de 60 años; puntualizando que la unidad de análisis la integran el personal docente de primaria de una IE de JLO, Chiclayo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica constituye un abanico de dinámicas encaminadas a la determinación de la relación con la temática de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Se utilizó la encuesta que ha permitido acopiar información sobre el colectivo de estudio a fin de apreciar de manera cercana la importancia de la problemática.

Según Salvador et al. (2021) el cuestionario implica un abanico de ítems con caracteres abiertos o cerrados. Se estructuró sobre la base de 20 reactivos por variable.

La investigadora ha conseguido datos significativos, coherentes y trascendentes del trabajo de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

El instrumento ha mostrado pertinencia y coherencia; así como su validez recayó en cinco profesiones que proporcionaron su conformidad.

La confiabilidad se asocia con la veracidad que debe advertir el instrumento (Hernández y Mendoza, 2018), la cual ha sido precisada por el Alfa de Cronbach, de los datos recogidos.

3.5. Procedimientos

Se realizó la validación del cuestionario y después se aplicó la prueba piloto en aras de determinar la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach y en consecuencia proceder a la aplicación con la participación de la unidad de análisis.

Para la implementación del vehículo de compilación de datos se tuvo que solicitar la autorización a la entidad respectiva, para luego interactuar con los participantes a fin de proveerles de orientaciones en torno al tema y requerirles su ayuda en el transcurso temporal que comprenda el desarrollo de este proceso.

Se precisó el proceso de implementación del instrumento a través de herramientas digitalizadas y posteriormente la información fue codificada y procesada en SPSS y asimismo se produjo el análisis pertinente.

3.6. Método de análisis de datos

La metodología procesual y análisis de la información partió de especificaciones a priori mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk establecida en razón de los participantes que comprenden la unidad de análisis buscando instituir precisiones sobre la regularidad de la información y continuar con los procedimientos estadísticos correspondientes.

Se configuró una base de datos mediante Excel y SPSS. Se empleó el coeficiente de correlación Rho Spearman, a partir de un análisis bivariable cuantitativo, asociado con el paradigma positivista, diseño de corte correlacional. Los resultados encontrados se han mostrado de acuerdo con los estándares de las dimensiones planteadas cuya representatividad se efectuó a través de tablas cuyos datos se han obtenido de la información procesada.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio se efectuó considerando el respeto de los colaboradores fundamentado en discernimientos discrecionales; así como preservando el derecho de autoría de las fuentes de datos que se citaron. Los hallazgos se han presentado acorde con el procesamiento respectivo sin soslayar el juicio de inalterabilidad que ha sido participado a la entidad para los fines a que hubiere lugar.

Los datos compilados fueron irrestrictamente desarrollados respetando en absoluto los derechos de autor, evitando el plagio atendiendo a las recomendaciones imperativas de la Universidad César Vallejo.

Se accionó acorde con el principio de beneficencia, esto es protegiendo las autorías primigenias y la interacción voluntaria de los participantes, actuando con amabilidad y altruismo, en cuyo contexto la investigadora se supedita a las normas éticas si lo considerado no estuviera ceñido a la verdad.

Las acciones se han desarrollado de manera transparente sin perjudicar a los colaboradores evitando quehaceres que se orienten en menoscabo de ellos, es decir activando de acuerdo con el principio de no maleficencia obviando afectarlos en forma deliberada generando espacios posibles de interrelación cuando han intervenido en la implementación del cuestionario

Igualmente se participó de acuerdo con el principio de autonomía, esto es, encaminando a los colaboradores hacia acciones en las que se evidencie la libertad y la espontaneidad prescindiendo de la intromisión de factores externos que hubieran llegado a ejercer influencia en ellos.

Asimismo se actuó en concordancia con el principio de justicia propiciando un trato igualitario a todos, guardando respeto a los despliegues personales y su cooperación en la implementación del instrumento de acopio de información.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

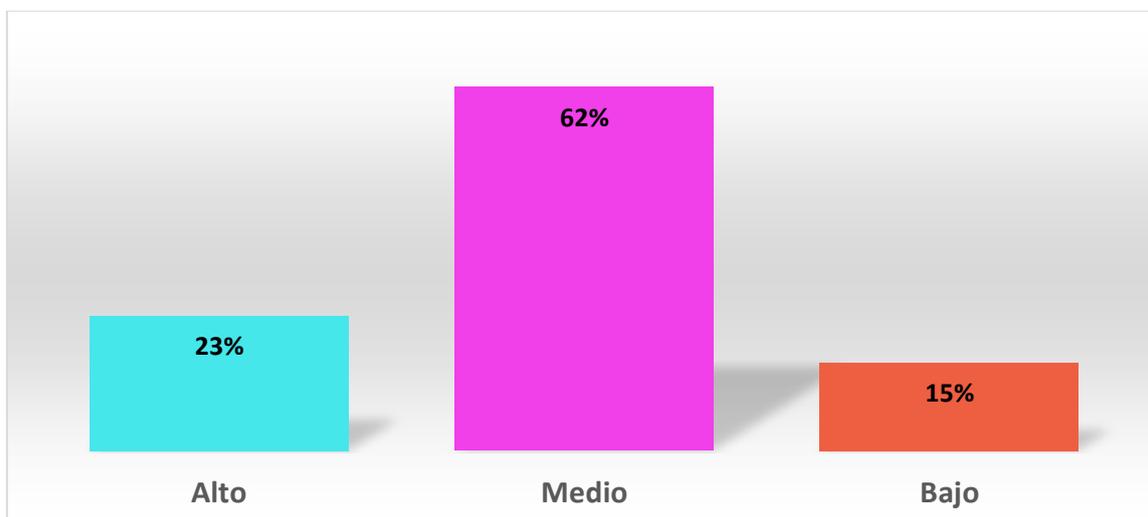
Nivel de desempeño laboral del personal docente de una institución educativa de José Leonardo Ortiz

Nivel	f	%
Alto	9	23%
Medio	24	62%
Bajo	6	15%
Total	39	100%

Nota: Cuestionario de desempeño laboral aplicado al personal docente de una IE de JLO, Chiclayo

Figura 1

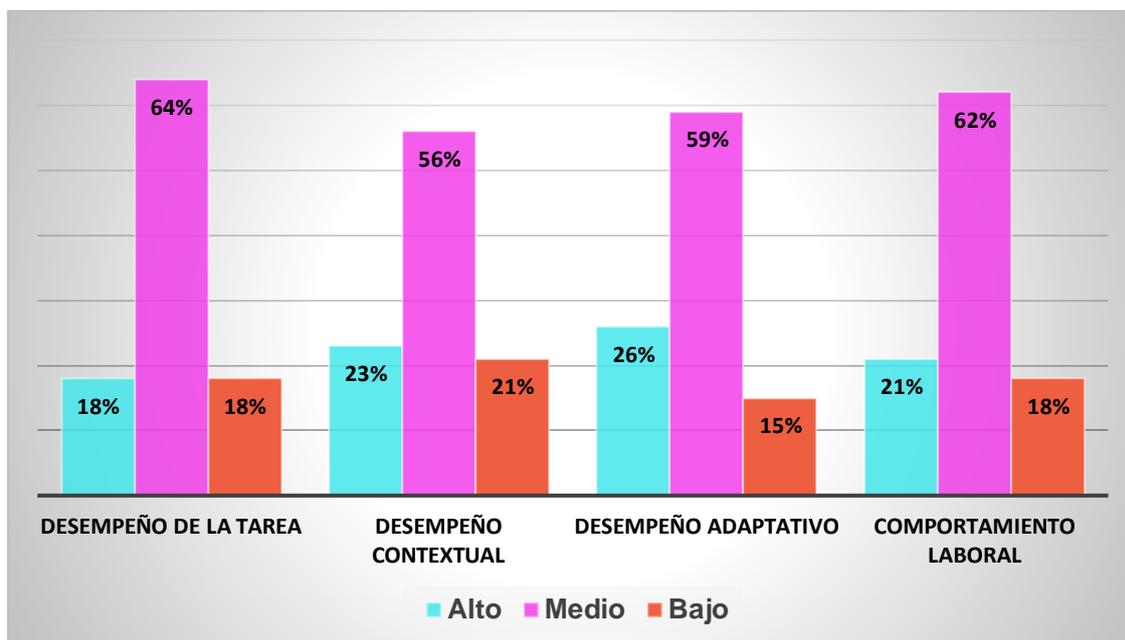
Nivel de desempeño laboral



De la tabla y figura precedentes se observa que de modo representativo el 62% de los colaboradores lo perciben en el nivel medio, al desempeño laboral; sin embargo se precisa que la institución potencie la responsabilidad de las labores, con conceptos innovadores, tratando de cumplir con entereza los horarios y funciones previstas.

Figura 2

Nivel de desempeño laboral según dimensiones



De la figura 2, respecto de la variable de estudio, por dimensiones en una IE de JLO, Chiclayo se advierte que de modo representativo los colaboradores lo aprecian en un nivel medio; el 64%, 56%, 59% y 62% en desempeño de la tarea, desenvolvimiento contextual, adaptativo y comportamiento laboral, respectivamente; ante ello la institución debe fortalecer estos componentes que se presentan como relevantes para que los docentes se desenvuelvan de buen modo y coberturen las aspiraciones de los interesados.

Tabla 2

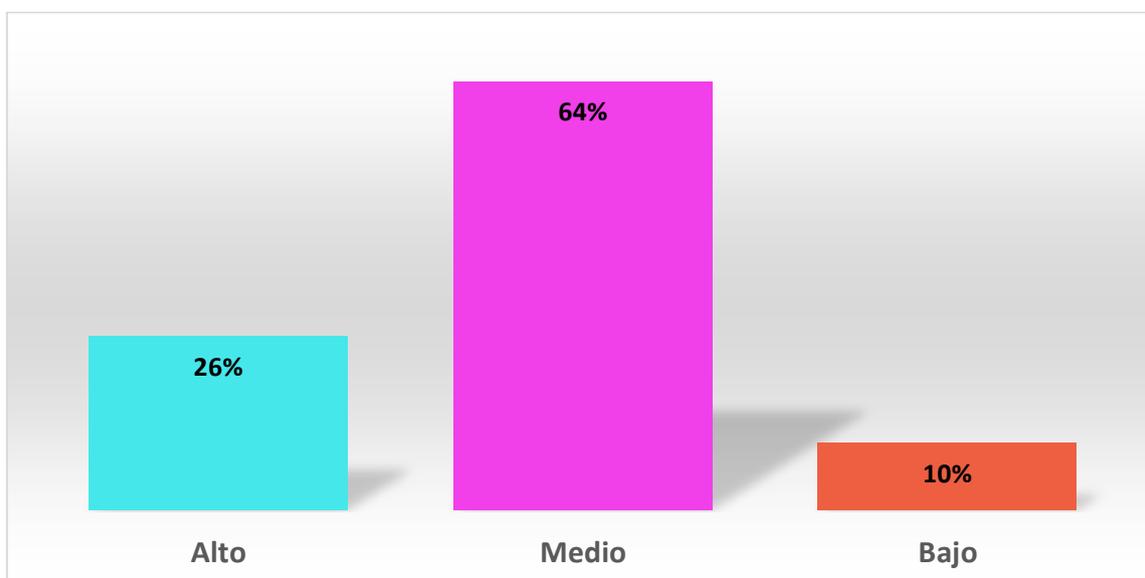
Nivel de satisfacción de los usuarios de una institución educativa de José Leonardo Ortiz

Nivel	f	%
Alto	10	26%
Medio	25	64%
Bajo	4	10%
Total	39	100%

Nota: Cuestionario de satisfacción de los usuarios aplicado al personal docente de una institución educativa de JLO, Chiclayo

Figura 3

Nivel de satisfacción de los usuarios



De la tabla y figura precedentes se observa que el 64% de los colaboradores lo perciben en el nivel medio a la satisfacción de los usuarios; sin embargo se requiere que la institución implemente mecanismos, por los que las prestaciones que otorga se adapte a las insuficiencias de los interesados proporcionándoles con idoneidad en aras de que los usuarios se sientan satisfechos con los servicios que se les ofrece.

Tabla 3*Relación entre dimensiones de desempeño laboral y satisfacción de los usuarios*

		Desempeño de la tarea	Expectativas	
Rho de Spearman	Desempeño de la tarea	Coeficiente de correlación	1.000	.812
		Sig (bilateral)		.000
		N	39	39
	Expectativas	Coeficiente de correlación	.812	1.000
		Sig (bilateral)	.000	
		N	39	39
			Desempeño contextual	Confianza
	Desempeño contextual	Coeficiente de correlación	1.000	.824
		Sig (bilateral)		.000
		N	39	39
	Confianza	Coeficiente de correlación	.824	1.000
		Sig (bilateral)	.000	
		N	39	39
			Desempeño adaptativo	Calidad técnica y funcional
	Desempeño adaptativo	Coeficiente de correlación	1.000	.818
		Sig (bilateral)		.000
		N	39	39
	Calidad técnica y funcional	Coeficiente de correlación	.818	1.000
Sig (bilateral)		.000		
N		39	39	
		Comportamiento laboral	Valor percibido	
Comportamiento laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.842	
	Sig (bilateral)		.000	
	N	39	39	
Valor percibido	Coeficiente de correlación	.842	1.000	
	Sig (bilateral)	.000		
	N	39	39	

Nota: Relación entre dimensiones de desempeño laboral y satisfacción de los usuarios.

De la tabla 3 se observa la presencia de una relación positiva alta entre dimensiones de las variables de estudio, apreciándose una correlación $Rho=0,812$; $Rho=0,824$; $Rho=0,824$ y $Rho=0,842$ en desempeño de la tarea y expectativas, desempeño contextual y confianza, desempeño adaptativo y calidad técnica y funcional y comportamiento laboral y valor percibido, respectivamente.

Tabla 4*Prueba de normalidad*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,928	39	,000
Satisfacción de los usuarios	,956	39	,000

Nota: Prueba de normalidad a desempeño laboral y satisfacción de los usuarios

La realización de la prueba de normalidad se advierte en la tabla 4, ante ello se ha decidido por emplear Shapiro-Wilk en la medida que la población es inferior a 50 colaboradores, apreciándose que las variables no advierten normalidad, considerando que el grado de significatividad es menor que 0,05, por lo que se utilizó el coeficiente Rho Spearman.

Tabla 5*Prueba de hipótesis**Coefficiente de correlación de Spearman (Rho)*

		V1: Desempeño laboral	V2: Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	V1: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.814
	N		.000
			39
	V2: Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	.814
	Sig (bilateral)		1.000
		.000	
		39	39

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Aplicación de Spearman (Rho) a las variables de desempeño laboral y satisfacción de los usuarios

De la tabla precedente se infiere que el nivel de significancia encontrado $p=0,000$ es inferior que $p=0,05$, admitiéndose la hipótesis formulada; ante ello se ha concluido que las variables muestran una relación positiva alta como se corrobora con $Rho\ Spearman=0,814$, evidenciándose un grado fuerte de correlación entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

De los resultados alcanzados respecto del desempeño laboral en una IE de JLO, Chiclayo acorde como se percibe en la tabla 1, el hallazgo más relevante asume que el desenvolvimiento de las labores se presenta en un nivel medio (62%); ante lo cual la institución requiere del ejercicio de mecanismos encaminados a que los docentes lleven a cabo las actividades educativas en condiciones aceptables, poniendo en práctica sus funciones de modo apropiado, tratando que desarrollen voluntariamente tareas adicionales, postulando conductas socio afectivas con los que se interrelaciona; se confirma con los hallazgos de Cairo et al. (2022) cuando indican que las organizaciones están en el imperativo de realizar valoraciones apropiadas del esfuerzo de los servidores con el propósito de coadyuvar a la precisión acertada de las insuficiencias y carencias que se ponen de manifiesto para reducirlas y asegurar el alcance de las metas previstas, se refuerza con las ideas de Querevalú et al. (2020) al manifestar que las instituciones se tienen que convertir en un espacio adecuado para el ejercicio de las actividades y asimismo ofreciendo salarios dignos que cubran las aspiraciones de los empleados y consecuentemente tenga repercusión en su despliegue de labores.

Se corresponde con Alva (2021) quien formuló una propuesta de gerencia del cambio de actitudes en aras de coadyuvar al fortalecimiento del desenvolvimiento laboral en una comuna de Chachapoyas; concluyendo que la organización a fin de encaminar de modo adecuado el desempeño de los trabajadores necesita activar mecanismos sobre la base de un abanico de actividades académicas considerando el comportamiento en el ejercicio de funciones, el reconocimiento económico, la seguridad y limpieza y los espacios laborales que valgan como sustento para propiciar un mejor ejercicio laboral que se observe expresado en la prosperidad de la población; se condice con Manjarrez et al. (2020) cuando señalan que entre los elementos que llegan a tener incidencia en el desarrollo del trabajo de una empresa se ponen de manifiesto conceptos observables que atraviesan por las peculiaridades de los servidores, el ecosistema de labores y el ofrecimiento de independencia en la práctica laboral; se corresponde con las precisiones de Damián et al. (2021) en la medida que la determinación de un vínculo directo e importante entre las variables detalladas requerirá de alta

cultura organizacional en la que cada institución es particular; por ello la ocurrencia en el otorgamiento de las prestaciones se suelen presentar de manera complicada; refuerza este concepto Matabanchoy et al. (2019) al referir que es conveniente administrar mecanismos que adviertan la competencia de identificar, preservar y orientar e crecimiento de labores desarrollando procesos y prácticas al amparo de principios trascendentes que norman, regulan y salvaguardan la prosperidad del trabajador en su puesto.

Sobre el tema Adams (1965) citado por Alva (2021) por su teoría de la equidad ha buscado explicar la vinculación establecidas por los grupos humanos entre el despliegue que realizar en aras de lograr los objetivos y los incentivos que reciben por sus resultados para lo cual requieren establecer parangones entre las gentilezas que acogen de manera personal por parte de la organización con el nivel de recompensa que alcancen sus pares en la entidad o por las de la competencia. Este teórico asume que los individuos se muestran predispuestos a que se le ofrezca un trato igualitario en función de su desempeño y el esfuerzo de los demás; se condice con las apreciaciones de Veytia y Contreras (2019) en la medida que expresan que los individuos son personas que tienen pensamiento, que ostentan creencias y tiene aspiraciones y expectativas respecto de los acontecimientos cercanos de sus vidas, en cuyo extremo la conducta comprende el corolario de selecciones y oportunidades basadas en dogmas y actitudes. Los sujetos extraordinariamente incentivados son quienes no sólo se plantean objetivos meritorios, sino que de modo personal consideran que procuran altas contingencias para alcanzarlas precisando las auténticas valoraciones que son atribuidas a los seres humanos; acorde con Bohórquez, et al., (2020) una IE de JLO, Chiclayo está obligada al diseño de mecanismos por los que permitan que los empleados se experimenten estimulados hacia la consecución de las actividades establecidas, asumiendo en todo caso que su desenvolvimiento no necesariamente suele obtener reconocimiento, tampoco se recompensa, creando disgusto que reduzca el rendimiento de le empresa.

Al respecto Sabastizagal et al. (2020) postula que la PEA realiza sus acciones con insuficiencia y aparente buen estado emocional, situaciones que afectan el desenvolvimiento de las labores, porque de alguna manera se sienten

con limitaciones para el desarrollo de un ejercicio idóneo de las tareas encomendadas por las que tienen la necesidad de propiciar un ambiente laboral sustentable a fin de que los empleados puedan laborar de modo adecuado; sin embargo de acuerdo con Salgado y Moscoso (2022) se debe considerar que el desenvolvimiento de las labores implica la revelación de comportamientos y corolarios de los servidores mediante los que se comprenden en los objetivos de la entidad y se manifiesta incidido por las características personales, espacio de actividades laborales, garantía en las labores, que según Davidescu et al. (2020) a la interna de las instituciones, el desenvolvimiento laboral implica la revelación de predisposiciones y corolarios, mediante los cuales, los trabajadores se comprenden con los objetivos institucionales.

De la tabla 2 se colige el grado de desenvolvimiento laboral por dimensiones en una IE de JLO cuyos resultados reflejan que el más relevante advierte que está en un nivel medio (62%); de ello se determina que la entidad requiere de valoraciones que se deben efectuar al despliegue de los docentes que se evidencian en el ejercicio cotidiano con los interesados, con conceptos innovadores, reacomodando las planificaciones para el alcance de los propósitos preestablecidos, advirtiendo conductas solidarias con los demás buscando en toda instancia la salvaguarda de la imagen individual; se confirma con los resultados de Ramírez et al.(2019) los mismos que reflejan que a fin de que en las corporaciones se tenga prioridad al accionar organizativo, fortalecido por la aceptación de la práctica de labores, se debe considerar para la administración de los trabajadores la identidad con los principios de la institución acorde con la cultura institucional.

Se condice con las concepciones de Adams (19865) citado por Alva (2021) que por su teoría de la equidad ha buscado explicar la vinculación establecidas por los grupos humanos entre el despliegue que realizar en aras de lograr los objetivos y los incentivos que reciben por sus resultados para lo cual requieren establecer parangones entre las gentilezas que acogen de manera personal por parte de la organización con el nivel de recompensa que alcancen sus pares en la entidad o por las de la competencia. Este teórico asume que los individuos se muestran predispuestos a que se le ofrezca un trato igualitario en función de su desempeño y el esfuerzo de los demás; así lo precisa Alva (2021) cuando explica que el

resultado de las actuaciones de estos paralelos estriba en el hecho que los sujetos asumen apreciaciones de carácter individual en torno a la equidad o integridad con son percibidos sus progresos en el ámbito en que llevan a cabo las tareas encomendadas; se confirma con las ideas de Moreno et al. (2016) quien refiere que en tanto que el individuo aprecie que su voluntad personal que otorga a la institución y el reconocimiento que logra son análogos que las de los demás, entonces considerará que coexiste igualdad en las labores que recibe es equitativa.

Se corresponde con las ideas de Holguín y Contreras (2019) al indicar al desempeño laboral como algún criterio de comportamiento de los trabajadores en la práctica de labores puede singularizarse por quehaceres agresivos, perezosos, disgustos e en todo caso por conductas responsables, en cuyo contexto las instituciones cuyos servidores se aprecien más contentos, existe la posibilidad que se traduzcan en más eficientes; teniendo en cuenta que acorde con Treviño et al. (2019) el desempeño de la tarea comprende la forma cómo el ser humano efectúa sus actuaciones y por lo mismo es susceptible de ser sujeto a crítica por el nivel de eficacia que evidencia, que se convierte en los quehaceres más representativos en la implementación de la tarea recomendada; ante lo cual tal como lo advierten Bautista et al. (2020) la obtención de las actividades laborales y compromisos deben presentarse en concordancia con las capacidades y conocimientos que están implicados en las actividades implícitas para cada puesto de trabajo que contribuyen al potenciamiento de la institución.

Es importante tal como lo precisa Riera et al. (2020) que se observe un mejor comportamiento en las labores focalizado en la actitud que postulan los servidores en las instituciones, implicado en la forma en que interactúan, la manera de desempeño tratando de buscar el fortalecimiento de las entidades que tenga repercusión en su provecho y en el de la misma organización, más no que se presenten de modo improductivo que podrían relacionarse con excesivos y extendidos descansos, ausencias, tardanzas, acusaciones, desarrollo imperfecto de las tareas implicándose en fallas de manera intencionada; acorde con la manifestado por Bautista et al. (2020) quienes indican que los servidores requieren involucrarse para adaptarse a los cambios que se producen en los regímenes laborales; para el efecto se establece que, tras adecuarse a la realidad requieren

involucrarse en las diferentes actuaciones que se relacionan con la adaptación de planes y objetivos, mentalidad con accesibilidad y flexibilidad, actuación mesurada, afrontamiento de obstáculos complejos en escenarios laborales inciertos.

Al respecto Madero (2022) defiende la teoría bifactorial de Herzberg (1968) por la que se asume que en la actividad de labores se muestran los elementos de higiene inherentes al entorno, que su presencia con encamina a la complacencia, empero su carencia produce insatisfacción, comprendidos en aquellos de carácter extrínseco a las actividades mismas, implicando aspectos como el salario y la seguridad en el desarrollo de las labores. Constituyen las condiciones elementales esenciales. Estas ideas son reforzadas por Salazar y Bello (2021) al señalar que los elementos profilácticos se encuentran asociados con el espacio que implica a las personas y comprenden las eventualidades laborales en las que se puede percibir a las vinculaciones de labores con los directivos y los otros, las normas de la institución, la compensación pecuniaria de garantía de las actividades y los elementos motivantes, por su parte se fundamentan en el desarrollo cognitivo de los trabajadores y están relacionados con las responsabilidades en la aplicación de las acciones, el reconocimiento del trabajo, posibilidades de crecimiento personal, las oportunidades de promoción, la autonomía, los logros, práctica importante de la función, supervisión y coordinación.

Ante ello de acuerdo con Madero (2022) la IE de JLO, Chiclayo necesita de un grupo de servidores capaces, responsables y satisfechos para traducirse en más efectivos; por lo que se necesita propiciar la prosperidad laboral, social, económica a fin de la implementación de procedimientos adecuados en la entidad.

Asimismo se colige que el hallazgo más trascendente refleja que la satisfacción de los usuarios está en un nivel medio (64%); sin embargo se precisa que la IE de JLO implemente mecanismos por los que las prestaciones que se otorgan se adapten a las insuficiencias de los interesados proporcionándoles con idoneidad con la finalidad que los usuarios se sientan contentos con los servicios ofrecidos, lo perciban de modo factible, apreciando que se genere preocupación por las insuficiencias de los beneficiarios asociadas con sus inherentes peculiaridades, ofreciendo una atención con amabilidad y de manera cortés y en consecuencia asientan que ostentan prioridades en la entidad; se coincide con

Maturrano (2019) quien postula que en cualquier otorgamiento de prestaciones a los usuarios, la característica fundamental que se debe considerar es la idoneidad, en la medida que mediante la cual, se alcanzará la complacencia de las insuficiencias y de este modo se asegura la confiabilidad de las prestaciones; para el efecto resulta pertinente que la responsabilidad sea asumida por los miembros de la institución porque no solamente es necesario de la intervención de unos pocos para otorgar atención a los procedimientos, sino que es conveniente que esencialmente cubran las aspiraciones los interesados

Se condice con las apreciaciones de Suárez et al. (2020) cuando expresan que la complacencia de las aspiraciones de los interesados a partir de los servicios que se le ofrece conlleva al grado de correspondencia de las valoraciones de la idoneidad de las prestaciones en mérito de las concepciones de la asistencia ofrecida por la institución respectiva; se corresponde con las concepciones de Montalvo et al. (2020), quien señala que la complacencia de los interesados es percibida como el grado de cumplimiento de las prestaciones ofrecidas que cubren las aspiraciones y apreciaciones de los usuarios.

En torno a la satisfacción de los usuarios por dimensiones en una IE de JLO el hallazgo más trascendente refleja que los colaboradores lo aprecian en un nivel medio; 69%, 67%, 69%, 62% en expectativas, confianza, calidad técnica y funcional y valor percibido respectivamente; ante ello la institución requiere enfatizar en el cumplimiento de los diferentes elementos que contribuyan a la complacencia de los interesados; se corrobora con los aportes de boquín (2022) que enfatiza en las expectativas que constituyen los anhelos e intenciones respecto del acogimiento de los servicios, que al mismo tiempo se comprenden como referentes para expresar opiniones críticas en torno al desenvolvimiento de la entidad; ante ello los usuarios advierten una concepción de qué es lo aspiran de la prestación, por tanto es de mucha relevancia otorgar un mejor servicio a fin de que los interesados cubran lo que aguardan, estructurándose en la medida que se consignando garantías en los servicios que han de suceder; se confirma con los aportes de Pérez et al. (2020) en la medida que se tiene que producir confianza para que los interesados obtengan complacencia a partir de la prestación recibida, considerando las adversidades que podrían presentarse y reduzcan el interés de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el desempeño laboral se presenta en un nivel medio (62%) de acuerdo con la apreciación de los participantes; ante ello se precisa que una IE de JLO potencie el desarrollo de la tarea con conceptos innovadores, cumplimiento con entereza los horarios y las funciones previstas.
2. Se determinó que la complacencia de los interesados se presenta en un nivel medio (64%) tal como lo perciben los colaboradores; ante lo cual las prestaciones que otorga se adapte a las insuficiencias de los usuarios, proporcionándoles con idoneidad con el propósito de que se sientan satisfechos con el servicio que se les ofrece.
3. Se identificó que se presenta relación positiva alta entre las dimensiones de las variables de estudio apreciándose una correlación $Rho=0,812$; $Rho=0,824$; $Rho=0,824$ y $Rho=0,842$ en desempeño de la tarea y expectativas, desempeño contextual y confianza, desempeño adaptativo y calidad técnica y funcional y comportamiento laboral y valor percibido, respectivamente.
4. Los resultados revelan una relación directa alta entre las variables de estudio como se corrobora con $Rho Spearman= 0,814$, lo que a mayor grado de desempeño laboral, mayor nivel de satisfacción de los usuarios en una IE de JLO, Chiclayo.

VII. RECOMENDACIONES

Al director de una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo se recomienda elaborar un programa de acción estratégica por el que se fomente el desenvolvimiento de las tareas, despliegue contextual, desempeño de adaptación y la conducta de labores de los docentes con la finalidad de otorgar una prestación que cubra las expectativas de los interesados.

A la subdirectora del nivel primario se recomienda al desarrollo del buen ejercicio docente con el fin de que se ofrezca una prestación que se adecue a las insuficiencias de los interesados otorgándole con idoneidad a fin de que los usuarios se sientan contentos y conformes con los servicios que se les ofrece.

Al personal docente de educación primaria de una IE de JLO, Chiclayo se recomienda que continúen desenvolviéndose con altura en la sublime tarea de cumplir con el encargo social, coberturando las aspiraciones de los interesados, otorgando una prestación confiable, con idoneidad profesional que implique un valor agregado para la entidad.

REFERENCIAS

- Ahmed, N., y Malik, B. (2019). Impact of psychological empowerment on job performance of teachers: Mediating role of psychological wellbeing. *Review of Economics and Development Studies*, 5(3), 451-460. <https://reads.spcrd.org/index.php/reads/article/view/129/126>
- Aldaz, A del R., Alvarado, W. Y., Castro, N. A., y Fajardo, C. M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar* 6(1), 1-12. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588/2213>
- Alva, J. A. (2021). Estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67553/Alva_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayala, P., y Guacho, F. I. (2020). Estudio comparativo del grado de satisfacción del usuario y el nivel de calidad del servicio del área de fisioterapia de un Hospital Público vs. Hospital Privado. Ecuador: (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica de Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18127/TESIS%20%28Ayala%20%26%20Guacho%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*. 7(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Becerra, B., y Condori, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Rev Peru Med. Exp Salud Pública*. 36(4):658-63. <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es>

- Boada, A. V., Barbosa, A. M., y Cobo, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de investigación en salud. Universidad de Boyacá*. 6 (1), 55-71. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Boquín, M. S. (2022). Una mirada descriptiva sobre las expectativas de inserción laboral y/o educativa de jóvenes que egresan de la escuela secundaria. *Revista de Educación*. 1(32), 51-65. <https://www.redalyc.org/journal/3845/384568494004/html/>
- Cairo, S., Ruiz, Y., y Cahuana. Y. P. (2022). Cultura organizacional y el desempeño laboral de los docentes en la Escuela de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. *Revista Amazónica de Ciencias Sociales*. 1(1), 1-12. <https://revistas.unamad.edu.pe/index.php/racs/article/view/158/299>
- Carias, J. A., Simons, P., y Naira, D. A. (2022). Evaluación de la calidad de la atención en los servicios ambulatorios desde la perspectiva del paciente hipertenso. *Revista Cubana de Salud Pública*. 48(1), 1-12. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662022000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Carrera, F., Govea, F., Hurtado, G., & Freire, C. (2019). Estudio Correlacional de Factores como Desempleo e Índices de Delincuencia en Ecuador. *Información Tecnológica*, 30(3), 287-294. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n3/0718-0764-infotec-30-03-00287.pdf>

- Casteel, A., y Bridier, N. (2021). Describing populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16(1), 339-362. <http://ijds.org/Volume16/IJDSv16p339-362Casteel7067.pdf>
- Checa, L. A., Cabrera, X., y Chávarry, P. D. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/746>
- Damián, J. L. Castillo, E.F., Reyes, C. E., Salas, R. M., y Ayala, C. I. (2022). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*. 19(4), 624-632. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033/3555>
- Davidescu A, Simona A, Paul A, Casuneanu I. (2020). Work Flexibility, job satisfaction, and job performance among romanian employees—implications for sustainable human resource management. *Sustainability* 12(1)106. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/15/6086>
- Dávila, N. E. (2019). Programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa N° 184, Mórrope, Lambayeque. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62514/Davila_TNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dávila, R.C., Agüero, E del C., Palomino, J. F., & Zapana, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Universidad y Sociedad*. 14(1), 576-583. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-576.pdf>
- De León, M., y Ábrego, M. (2020). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*. 2(2), 71-88. <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1192>

- Domínguez, R., Romero, Z., y Cuba, M. S. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Rev Med Hered.* 33, 35-40.
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/4166/4714>
- El-Adly, M. I. (2019). Modelling the relationship between hotel perceived value, customer satisfaction, and customer loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services.* 50: 322-332.
<https://ideas.repec.org/a/eee/joreco/v50y2019icp322-332.html>
- García, F., Molina, N., y Mundina, J. (2018). Influence of the satisfaction and the perceived value related to the “Word of Mouth” in costumers of sports center. *Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte,* 8(1), 29-36.
<https://revistas.um.es/sportk/article/view/362291>
- Gómez, L. F., y Valdés, M. G. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Propósitos y Representaciones,* 7(2), 479–515.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n2/a19v7n2.pdf>
- Guerin, B. (2019). The Use of Participatory and Non-Experimental Research Methods in Behavior Analysis. *Perspectivas,* 9(9), 248-264.
doi:<http://dx.doi.org/10.18761/PAC.2018.n2.09>
- Haradhan, M. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Munich Personal RePEc Archive,* 9(4), 52-79.
https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., Agrawal, S., Plowman, S. K., & Blue, A. T. (2020). Increased business value for positive job attitudes during economic recessions: A meta-analysis and SEM analysis. *Human Performance,* 33(4), 307-330.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08959285.2020.1758702>
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativas y mixtas.* México: Editorial Mc Graw Hill Education
<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/>

- Holguín Y, Contreras C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horiz Med.* 20(2), 1-8. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v20n2/1727-558X-hm-20-02-e1238.pdf>
- Kraska RA, Weigand M, Geraedts M. (2017) Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Health Expect.* 20(4):593-600. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/hex.12485>
- Kumar, V. y Hundal, B. S. (2019). Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model. *International Journal of Energy Sector Management.* 13(3): 670-693. <https://www.semanticscholar.org/paper/Evaluating-the-service-quality-of-solar-product-Kumar-Hundal/f63f75e33afd002b7c1b73685c0ef154d00e5291>
- Lado, M., Otero, I., y Salgado, J. F. (2021). Cognitive reflection, life satisfaction, emotional balance, and job performance. *Psicothema*, 33(1), 118-124. <https://www.psicothema.com/pdf/4655.pdf>
- López, G (2019). Elementos que conforman la satisfacción del cliente, Fundamentos. Lima: Ediciones Administración and Bussiness. <https://www.promonegocios.net>
- López, S. (2020). Fortalezas y debilidades de la educación superior en América Latina para la competitividad global. *Formación Universitaria*, 13(5), 165–176. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v13n5/0718-5006-formuniv-13-05-165.pdf>
- Madero, S. M. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria.* (29), 1-18. <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>

- Manjarrez, N. N., Boza, J. A., y Mendoza, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*. 11(5), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Matabanchoy, S. M., Álvarez, C. M., y Riobamba, O. D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*. 21(2), 176-187. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Maturrano, J.A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima sede Huacho*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3701>
- Medina, J. M., Ábrego, D., y Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. 50(127), 23-41. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- Oliver, R. L., y Swan, J. E. (1989). Consumer Perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions: A Field survey approach. *Journal of Marketing*, 53(2), 21–35. <https://www.jstor.org/stable/1251411>
- Oseña, D., Mendivel, R.K., y Durand, A. (2020). Potential for innovation and institutional management at the National University of Cañete-Peru. *Sophia*. 2(28), 207-235. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/sophia/n28/1390-3861-sophia-28-00207.pdf>

- Palese, B. y Usai, A. (2018). The relative importance of service quality dimensions in E-commerce experiences. *International Journal of Information Management*, 40, 132-140. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401217306503>
- Pérez, R., Pontones, C., y Nunez, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting y Social Change*, 154(5), 1-14. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162519313150>
- Pérez, V., Macía, L., Gonzales, V. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saude Pública*, 53-87. <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
- Pincay, Y.M., y Parrá, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(3), 1118-1142. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341/html>
- Pujol, L., y Lazzaro, M. (2021). Ten years of reserach on psychological risks, health, and performance in Latin America: A comprehensive systematic review and research agenda. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(3), 187-202. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/articulo20220117130303.pdf>
- Querevalú, E. F., Cabrera, X., y Chávarry, P. D. (2020). Desarrollo organizacional y satisfacción de colaboradores de un centro de información universitario. *Epistemia*, 4(3), 68-77. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1419>

- Quintana, D., y Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao-Perú. *Archivos de Medicina*. 20(1), 122-138. <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/273862538013.pdf>
- Ramírez, M. O., y Almeida, R. (2020). Análisis del nivel de influencia de los factores determinantes en la recompra y el word of mouth positivo en el sector del transporte pesado. *Perspectivas*. 23(46), 9,46. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n46/n46_a02.pdf
- Ramírez, R. I., Espíndola, C.A, Ruiz, G.I., y Hugueth, A.M. (2020). Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach. *Información Tecnológica* 30(6), 167-176. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n6/0718-0764-infotec-30-06-00167.pdf>
- Riera, A. A., Vera, F. V., y Mariscal, Z. M. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. 62(7), 1-12. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2156/2211>
- Sabastizagal, I., Astete, J., y Benavides, F.G. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 37(1) http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342020000100032&script=sci_arttext
- Salas, L., García, M., y Murillo, G. (2021). Gestión humana y desempeño organizacional en PYMES colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia*. 26(6), 457-474. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37168/40445>
- Salazar, A. G., y Bello, B. J. (2021). Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento*. 6(10), 216-233. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094626>

- Salgado, J. F., y Moscoso, S. (2022). Cross-cultural Evidence of the Relationship between Subjective Well-being and Job Performance: A Meta-analysis. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 38(1), 27-42. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v38n1/1576-5962-rpto-38-1-0027.pdf>
- Salvador, J., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), 1-18. <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1322/2087>
- Serna, D. M., Rojas, S. P., y Robayo, O. (2019). Valor percibido en instituciones de educación superior por parte de estudiantes de modalidad virtual. *Pensamiento y Gestión*. (46), 79-107. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n46/2145-941X-pege-46-79.pdf>
- Suárez, G. J., Mutre, K. B., y González, M. (2022). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general de Milagro–Ecuador:. *Más Vita*, 2(2), 31–41. <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83/518>
- Tinco, L. E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco_rl.pdf?sequence=1
- Treviño, R., Segovia, A., Alvarado, E., y Guerra, P. (2019). Las remuneraciones impactan positivamente en el compromiso organizacional mediante el empowerment psicológico en docentes de instituciones públicas. *Innovaciones de Negocios*, 16(31), 87-117. <https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/285/277>

- Valencia, M. (2018). Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito. Tesis de Maestría en Dirección de Empresas. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>
- Veytia, M. G., y Contreras, Y. (2019). Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en Ciencias de la Educación. *Ride*, 9(18), 1-18. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-84.pdf>
- Zainab, S. A., Afridi, M., Shafi, M., Munawar, H., y Mahmood, S. (2020)., Impact of Tangible and Intangible incentives on job satisfaction among workers. 7(3). <https://core.ac.uk/download/pdf/234065371.pdf>
- Zúñiga, A., Castillo, M., Pastas, H. A., y Andrade, M. (2019). Influencia de la Innovación de producto en el Desempeño Organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 181-198. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23835/24266>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	
<i>Desempeño laboral</i>	.Implica el reflejo de actitudes y resultados de los trabajadores, a través de los cuales se involucran en los propósitos institucionales y está influenciado por el perfil individual, escenario de labore, seguridad en el trabajo y educación (Damián et. al, 2022).	<i>La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, comportamiento laboral, las cuales han sido valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente</i>	<i>Desempeño de la tarea</i>	Completa la tarea	<i>Ordinal</i>	<i>Instrumento</i>
				Habilidades laborales		
				Actualización del conocimiento		
				Trabajo preciso y cuidadoso		
				Toma de decisiones		
			<i>Desempeño contextual</i>	Innovación de ideas		
				Aprendizaje de nuevas tareas		
				Ajuste de planes y metas		
				Actuación adecuada		
			<i>Desempeño adaptativo</i>	Flexibilidad		
				Ayuda a los demás		
				Lealtad y compromiso		
				Personalidad		
				Tarea extra		
			<i>Comportamiento laboral</i>	Atención a las obligaciones		
				Incumplimiento de funciones		
				Discusiones con compañeros de trabajo		
				Demasiados y largos descansos		
				Cultura del resquebrajamiento		

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>	<i>Instrumento</i>
<i>Satisfacción de los usuarios</i>	Constituye la capacidad para producir una experiencia favorable en la población vinculada con el servicio que se le ofrece (De León y Ábrego, 2020)	<i>La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones: expectativas, confianza, calidad técnica y funcional, valor percibido, las cuales han sido valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente</i>	<i>Expectativas</i>	Servicios acordes con las necesidades del usuario	<i>Ordinal</i>	<i>Cuestionario</i>
				Explicaciones o informaciones claras		
				Conocimiento sobre los servicios prestados		
				Percepciones de los usuarios		
				Credulidad de cumplimiento		
			<i>Confianza</i>	Visión de futuro		
				Servicios idóneos		
				Preocupación por las necesidades de los usuarios		
				Resolución de problemas		
				Comunicación efectiva y precisa		
			<i>Calidad técnica y funcional</i>	Particularidades de la atención		
				Calidad del servicio prestado		
				Atención de calidad		
				Expectativas satisfechas		
				Mejoras en el servicio ofrecido		
			<i>Valor percibido</i>	Preferencia por la entidad		
				Atención acogedora		
Atributos del servicio						
Utilidad de la tarea						
Facilidad para el ofrecimiento de la atención						

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de desempeño laboral

Autora: Gonzales Vasquez, Mitzy

Se agradece anticipadamente la colaboración de los docentes de educación primaria de una institución educativa de José Leonardo Ortiz

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

Ítems	Escala de valoración		
	Nunca (1)	Casi siempre (2)	Siempre (3)
Dimensión 1. Desempeño de la tarea			
1. Los trabajadores cumplen con la tarea encomendada			
2. Pone en práctica sus habilidades en el ejercicio de sus tareas			
3. Participa en eventos de actualización para generar valor			
4. Realiza el trabajo con mucho esfuerzo y empeño			
5. Toma decisiones acertadas y oportunas			
Dimensión 2. Desempeño contextual			
6. La entidad reconoce las ideas innovadoras			
7. El aprendizaje de nuevas tareas se presenta como una constante en la entidad			
8. Reajusta sus planes para alcanzar en forma oportuna la meta			
9. Ejerce sus funciones de manera apropiada			
10. Se adapta fácilmente a las circunstancias que se presentan			
Dimensión 3. Desempeño adaptativo			
11. Asume comportamientos de ayuda a los demás			
12. Trabaja con mucha lealtad y compromiso en la institución			
13. Asume una actitud persistente en el trabajo que realiza			
14. Realiza voluntariamente trabajo adicional en la entidad			
15. Cumple con diligencia sus obligaciones			
Dimensión 4. Comportamiento laboral			
16. Los trabajadores cumplen realmente con sus funciones			
17. Se aprecia discusiones permanentes entre compañeros de trabajo			
18. Se toman demasiados y largos descansos			
19. Se practica la cultura del resquebrajamiento			
20. Los servidores se preocupan por su imagen personal			

Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Autora: Gonzales Vasquez, Mitzy

Se agradece anticipadamente la colaboración de los docentes de educación primaria de una institución educativa de José Leonardo Ortiz

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

Ítems	Escala de valoración		
	Nunca (1)	Casi siempre (2)	Siempre (3)
Dimensión 1. Expectativas			
1. El servicio se adapta a las necesidades del usuario			
2. El personal ofrece explicaciones o informaciones claras			
3. El personal posee los suficientes conocimientos sobre los servicios que presta la entidad			
4. Los usuarios perciben en forma favorable los servicios prestados por la institución			
5. Los usuarios creen en la entidad			
Dimensión 2. Confianza			
6. La institución se muestra innovadora y con visión de futuro			
7. La entidad presta servicios de calidad			
8. La organización se preocupa por las necesidades de los usuarios			
9. Se resuelven los inconvenientes en forma oportuna			
10. Los usuarios se enteran efectivamente de la suspensión intempestiva del servicio			
Dimensión 3. Calidad técnica y funcional			
11. Las particularidades de la atención son apreciadas por los usuarios			
12. Se le ofrece el servicio que espera			
13. Se atiende a los usuarios en los plazos previstos			
14. Las expectativas son cubiertas con los servicios prestados			
15. Se observa mejoras en el servicio ofrecido			
Dimensión 4. Valor percibido			
16. Tiene preferencia por la entidad			
17. El personal atiende con cortesía a los usuarios			
18. El usuario se siente conforme con el servicio que recibe			
19. La entidad resuelve de manera aceptable las consultas			
20. La institución ofrece todas las facilidades a los usuarios			

Anexo 3. Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br. Gonzales Vasquez, Mitzy

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dr. Jorge Alberto Alva Mori
DNI 33432722

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de satisfacción de los usuarios

3. TESISISTA:

Br. Gonzales Vasquez, Mitzy

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022

Dr. Jorge Alberto Alva Mori
DNI 33432722

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

ALVAMORI, JORGE ALBERTO DNI 33432722	Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ALVAMORI, JORGE ALBERTO DNI 33432722	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 24/06/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ALVAMORI, JORGE ALBERTO DNI 33432722	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 25/06/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ALVAMORI, JORGE ALBERTO DNI 33432722	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br. Gonzales Vasquez, Mitzy

4. DECISIÓN:

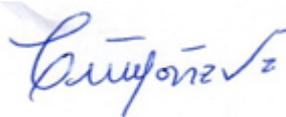
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dra. Cinthia Gonzales Vasquez
DNI 41742230

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de satisfacción de los usuarios

3. TESISISTA:

Br. Gonzales Vasquez, Mitzy

4. DECISIÓN:

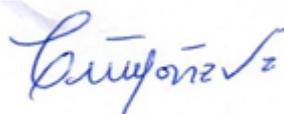
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dra. Cinthia Gonzales Vasquez
DNI 41742230

GONZALES VASQUEZ, CINTHIA DNI 41742230	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/02/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALES VASQUEZ, CINTHIA DNI 41742230	LICENCIADA EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 01/06/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALES VASQUEZ, CINTHIA DNI 41742230	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 05/11/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALES VASQUEZ, CINTHIA DNI 41742230	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br. Gonzales Vasquez, Mitzy

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dr. Ernesto Wenceslao Limonchi Falen
DNI 16522439

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de satisfacción de los usuarios

3. TESISISTA:

Br. Gonzales Vasquez, Mitzy

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dr. Ernesto Wenceslao Limonchi Falen
DNI 16522439

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

LIMONCHI FALEN, ERNESTO WENCESLAO DNI 16522439	ECONOMISTA Fecha de diploma: 22/08/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
LIMONCHI FALEN, ERNESTO WENCESLAO DNI 16522439	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 20/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/05/2010 Fecha egreso: 26/08/2012	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
LIMONCHI FALEN, ERNESTO WENCESLAO DNI 16522439	TÍTULO DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS PARA LA FAMILIA Fecha de Diploma: 16/11/2009 TIPO: • <i>RECONOCIMIENTO</i> Fecha de Resolución de Reconocimiento: 03/05/2013 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DE MÁLAGA <i>ESPAÑA</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br. Gonzales Vasquez, Mitzy

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dra. Leonor Abad Bautista
DNI 16414790

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de satisfacción de los usuarios

3. TESISISTA:

Br. Gonzales Vasquez, Mitzy

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dra. Leonor Abad Bautista
DNI 16414790

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

ABAD BAUTISTA, LEONOR DNI 16414790	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD FILOSOFIA Y CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 19/08/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ABAD BAUTISTA, LEONOR DNI 16414790	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO Fecha de diploma: 21/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/06/2016 Fecha egreso: 25/02/2018	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
ABAD BAUTISTA, LEONOR DNI 16414790	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 20/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/05/2010 Fecha egreso: 26/08/2012	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
ABAD BAUTISTA, LEONOR DNI 16414790	TÍTULO DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS PARA LA FAMILIA Fecha de Diploma: 16/11/2009 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 03/05/2013	UNIVERSIDAD DE MÁLAGA ESPAÑA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br. Gonzales Vasquez, Mitzy

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz
DNI 41073751

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de satisfacción de los usuarios

3. TESISISTA:

Br. Gonzales Vasquez, Mitzy

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz
DNI 41073751

ALARCON DIAZ, DAYSI SOLEDAD DNI 41073751	SEGUNDA ESPECIALIDAD CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 14/09/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
ALARCON DIAZ, DAYSI SOLEDAD DNI 41073751	LICENCIADO EN EDUCACION CIENCIAS NATURALES Fecha de diploma: 29/09/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
ALARCON DIAZ, DAYSI SOLEDAD DNI 41073551	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION PSICOPEDAGOGIA COGNITIVA Fecha de diploma: 16/07/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
ALARCON DIAZ, DAYSI SOLEDAD DNI 41073751	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 24/08/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Matriz de datos de la variable desempeño laboral

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

1 : I1 1 Visible: 21 de

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	.	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1
2	.	2	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
3	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
5	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	.	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2
7	.	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
8	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	.	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1
12	.	3	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
13	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
15	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	.	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2
17	.	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
18	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
20	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables / SPSS El procesador está preparado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	20

Matriz de datos de la variable satisfacción de los usuarios

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

1 : 11 1 Visible: 21 de

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	.	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1
2	.	2	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
3	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
5	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	.	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2
7	.	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
8	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	.	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1
12	.	3	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
13	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
15	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	.	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2
17	.	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
18	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
20	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables / SPSS El procesador está preparado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	20

Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal</p> <p>¿Qué relación existe entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo?</p>	<p>Objetivo Principal</p> <p>Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral</p> <p>Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios</p> <p>Analizar las valoraciones del desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo</p> <p>H₀: No existe relación significativa entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.</p>	<p>V1: <i>Desempeño laboral</i></p> <p>V2: <i>Satisfacción de los usuarios</i></p>	<p><i>Unidad de Análisis</i></p> <p><i>Personal docente de educación primaria de la institución educativa N° 11009 Virgen de la Medalla Milagrosa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo</i></p> <p><i>Población</i></p> <p><i>39 docentes</i></p>	<p><i>Enfoque de investigación : Cuantitativo</i></p> <p><i>Diseño: No experimental correlacional</i></p>	<p><i>Técnica: Encuesta</i></p> <p><i>Instrumento: Cuestionario</i></p> <p><i>Métodos de Análisis de Investigación:</i></p> <p><i>Prueba no paramétrica</i></p>

Anexo 5. Resultados

Nivel de desempeño laboral y satisfacción de los usuarios

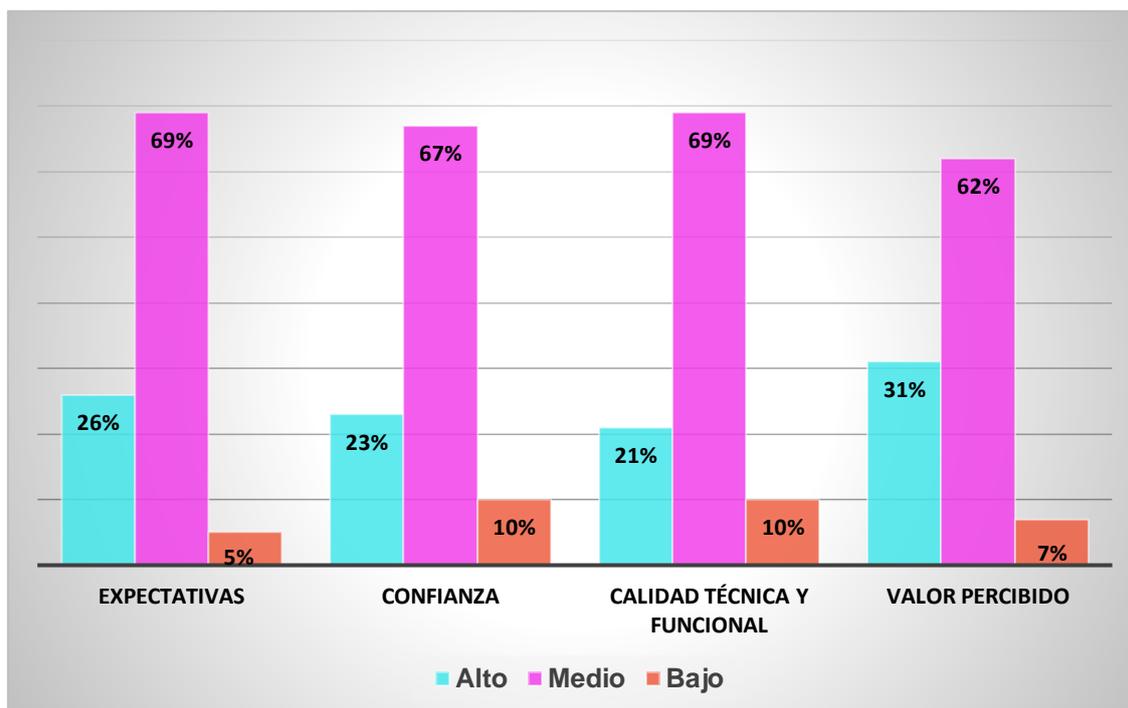
Nivel	V1: Desempeño laboral						Satisfacción de los usuarios									
	Desempeño de la tarea		Desempeño contextual		Desempeño adaptativo		Comportamiento laboral		Expectativas		Confianza		Calidad técnica y funcional		Valor percibido	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	7	18%	9	23%	10	26%	8	21%	10	26%	9	23%	8	21%	12	31%
Medio	25	64%	22	56%	23	59%	24	62%	27	69%	26	67%	27	69%	24	62%
Bajo	7	18%	8	21%	6	15%	7	18%	2	5%	4	10%	4	10%	3	7%
Total	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100

Nota: Data de resultados

De los hallazgos obtenidos se observa que la institución educativa de José Leonardo Ortiz necesita optimizarlos procesos relacionados con las dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, comportamiento laboral del desempeño laboral. Asimismo es necesario que se dinamice las dimensiones: expectativas, confianza, calidad técnica y funcional y valor percibido.

Anexo 6.

Nivel de satisfacción de los usuarios según dimensiones



De la figura 4, sobre la satisfacción de los usuarios, según dimensiones, en una institución educativa de José Leonardo Ortiz, Chiclayo se deduce que la mayoría de los integrantes del grupo de estudio lo perciben en un nivel medio; el 69% en expectativas; 67% en confianza; 69% en calidad técnica y funcional y 62% en valor percibido, ante lo cual la entidad necesita poner énfasis en el cumplimiento de estos aspectos a fin de que se satisfaga a los usuarios.