

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CONDORCANQUI
2020.**

Autor: Bach. Segundo Abel Marin Delgado.

Asesor: Mg. Erik Martos Collazos Silva

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a Dios y a mi familia en especial a mi hijo que es mi inspiración y motivo de superación también a mis padres y mi esposa quienes me brindan su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a la institución de la Unidad de Gestión Educativa Local 003 Condorcanqui encabezado por el director Mg. Adalin Cieza Torres, por haberme brindado el apoyo durante el trabajo de campo realizado en su institución.

Mi agradecimiento al Lic. Cesar Ferroñan Millán Jefe del Área de planificación de la UGEL por brindarme su apoyo durante el desarrollo del trabajo.

Agradezco, a mi asesor el Mg. Erik Martos Collazos Silva, por su valioso apoyo y orientación metodológica para realizar el proyecto e informe de tesis.

Agradezco a todo el personal que labora en la UGEL Condorcanqui, así como a los usuarios, quienes me brindaron información primaria para realizar la investigación.

Mi sincero agradecimiento a todas las personas que colaboraron como encuestadores durante el recojo de información de la presente investigación.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
RECTOR

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CONDORCANQUI 2020; del egresado SEGUNDO AREL MARIN DELEADO de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 06 de MARZO de 2020.

Firma y nombre completo del Asesor

Mg. Enrique Morúa Colchado Silva

PAGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD NACIONAL
"FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN"
ESCALA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Dr. River Chavez Santos

Dr. RIVER CHÁVEZ SANTOS

PRESIDENTE

Mg. ESTER ROXANA MUÑOZ TORRES

SECRETARIO

Mg. DENNIS BRAYAN BÁIQUE TIMANÁ

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CONDORCAMONTI

presentada por el estudiante () egresado (X) SEGUNDO ABEL MARIN DELGADO
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

con correo electrónico institucional SEGUNDOHARIADH@GMAIL.COM

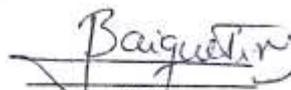
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 24 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 02 de mayo del 2024


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ÍNDICE O CONTENIDOS GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL	v
JURADO EVALUADOR.....	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL	viii
ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	19
2.1 Población	19
2.2 Muestra.....	19
2.3 Métodos.....	20
2.4 Tipo y diseño de investigación.....	20
2.5 Técnicas e instrumentos.....	20
2.6 Procedimiento y análisis.....	20
2.7 Variables de estudio.....	21
III. RESULTADOS.....	23
3.1 Diagnóstico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui.....	23
3.2 Grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui.....	36
3.3 Grado de satisfacción de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui.....	50

3.4 Propuestas de mejora del desempeño personal e incrementar la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui.....	64
IV. DISCUSIÓN.....	80
V. CONCLUSIONES.....	82
VI. RECOMENDACIONES.....	83
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	21
Tabla 2: Funcionarios de la UGEL Condorcanqui.....	35
Tabla 3: Estrategias para mejorar el desempeño laboral en la etapa de planificación....	70
Tabla 4: Estrategias para mejorar el desempeño laboral en la etapa de Ejecución.....	73
Tabla 5: Escala de evaluación.....	76
Tabla 6: Ficha a de evaluación.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la UGEL Condorcanqui.....	25
Figura 2: Apreciación respecto al cumplimiento de los plazos previstos.....	36
Figura 3: Apreciación respecto al trato cordial al interior de la UGEL Condorcanqui.....	37
Figura 4: Apreciación respecto al trato amable al interior de la UGEL Condorcanqui.....	37
Figura 5: Satisfacción con el tiempo de demora en la atención al usuario de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	38
Figura 6: Satisfacción con respecto a las respuestas oportunas de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	39
Figura 7: Satisfacción con respecto a la explicación precisa del tiempo de demora de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	40
Figura 8: Satisfacción con respecto a la convicción de la respuesta brindada de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	41
Figura 9: Satisfacción con respecto a la explicación necesaria recibida de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	41
Figura 10: Satisfacción con respecto a la demora de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	42
Figura 11: Satisfacción con respecto a la rapidez y precisión del trámite documentario de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	43
Figura 12: Satisfacción si le brindaron confianza al interior de la UGEL Condorcanqui.....	44
Figura 13: Satisfacción Si tiene plena confianza que sus documentos serán atendidos en la UGEL Condorcanqui.....	44
Figura 14: Satisfacción respecto a la seguridad de la respuesta en el tiempo establecido por los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	45
Figura 15: Satisfacción respecto a la percepción si le atendieron con amabilidad los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	46
Figura 16: Satisfacción respecto a la percepción del trato amable de colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	46

Figura 17: Satisfacción respecto a la atención oportuna en la tramitación de sus documentos de colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	47
Figura 18: Satisfacción respecto a si le comprendieron los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	48
Figura 19: Satisfacción respecto a si se puso en su lugar el trabajador que lo atendió en la UGEL Condorcanqui.....	48
Figura 20: Satisfacción respecto si los tramites se hizo en el horario establecido en la UGEL Condorcanqui.....	49
Figura 21: Satisfacción respecto a que la atención esta de acorde los intereses de los usuarios la UGEL Condorcanqui.....	50
Figura 22: Apreciación respecto con la seguridad e el trabajo de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	51
Figura 23: Apreciación respecto con la seguridad el trabajo de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.....	52
Figura 24: Apreciación respecto a la confianza del público usuario con la atención oportuna de la UGEL Condorcanqui.....	52
Figura 25: Apreciación respecto al interés por cumplir con la tramitación oportuna del trabajador de la UGEL Condorcanqui.....	53
Figura 26: Apreciación respecto tengo iniciativa para el ejercicio de funciones.....	54
Figura 27: Apreciación respecto si agiliza el trámite de documentos presentados a su área de la UGEL Condorcanqui.....	55
Figura 28: Apreciación respecto Distribuyo la documentación siguiendo los procesos en su área de la UGEL Condorcanqui.....	55
Figura 29: Apreciación respecto si atiende a los usuarios oportunamente en su área de la UGEL Condorcanqui.....	56
Figura 30: Apreciación respecto si cumplo con los trámites según fechas.....	57
Figura 31: Apreciación respecto coordinación activamente con los trabajadores de la UGEL Condorcanqui.....	58
Figura 32: Apreciación respecto a la distribución de trabajo en la UGEL Condorcanqui.....	58
Figura 33: Apreciación respecto a las prácticas de buenas relaciones laborales en la UGEL Condorcanqui.....	59

Figura 34: Apreciación respecto a la comunicación entre colegas propiciando trabajo en equipo en la UGEL Condorcanqui.....	60
Figura 35: Apreciación informamos oportunamente el trabajo desempeñado	60
Figura 36: Apreciación sobre si nos reunimos para evaluar resultados en la UGEL Condorcanqui.....	61
Figura 37: Apreciación sobre si los resultados se deben al esfuerzo en la UGEL Condorcanqui.....	62
Figura 38: Apreciación sobre si sigo los procesos administrativos que demandan en la UGEL Condorcanqui.....	62
<i>Figura 39: Apreciación sobre si atención oportuna en la UGEL Condorcanqui.....</i>	<i>63</i>
Figura 40: Apreciación sobre cumplimiento de metas en la atención en la UGEL Condorcanqui.....	64

RESUMEN

La Investigación: Desempeño laboral del personal y satisfacción del usuario de la Unidad de gestión Educativa Local de Condorcanqui 2020, dentro de su objetivo buscó determinar la relación del desempeño laboral del personal y la satisfacción del usuario de la UGEL de Condorcanqui 2020. Conociendo que el desempeño laboral es un aspecto importante que incide en la satisfacción de los usuarios puesto que si este es eficiente el usuario estará más satisfecho, por ello la tesis se fundamentó en estas teorías. La investigación es un trabajo de tipo descriptivo no experimental, transeccional y de corte transversal, utilizando las técnicas de la observación directa y las encuestas para el recojo de información, para los cuales se estructuraron cuestionarios aplicándolos tanto a los trabajadores como a los usuarios. Dentro de los resultados se encuentra un diagnóstico de la UGEL Condorcanqui desde su creación a través de su reseña histórica, la apreciación de los usuarios y los colaboradores respecto al desempeño laboral y su relación con la satisfacción de los usuarios, así mismo se plantea una propuesta de mejora del desempeño laboral que comprende: la planificación, la implementación y la evaluación. Como conclusión se puede afirmar que existe una relación directa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios de la UGEL Condorcanqui.

Palabras Clave: Desempeño laboral, satisfacción del usuario, gestión educativa.

ABSTRACT

The investigation: Work performance of the staff and user satisfaction of the UGEL Condorcanqui 2020, had as main objective to determine the relationship of the work performance of the staff and user satisfaction of the UGEL Condorcanqui 2020. Job performance is an important factor that affects user satisfaction since if this performance is efficient the user will be more satisfied, therefore the thesis was based on these theories. The research is a descriptive, non-experimental, transectional and cross-sectional work, for the collection of information the techniques of direct observation and surveys were used for which structured questionnaires were structured that were applied to both workers and employees. users. Among the results is a diagnosis of the UGEL Condorcanqui since its creation through its historical review, the appreciation of users and collaborators regarding work performance in relation to user satisfaction, to finish, raising a proposal improvement of job performance from three aspects such as planning, implementation and evaluation. Finally, the research concludes that there is a direct relationship between job performance and user satisfaction, that is, the better the job performance, the higher the user satisfaction.

Key Words: Job performance, user satisfaction, educational management.

I. INTRODUCCIÓN

Si bien son muchos los aspectos que influyen en la consecución de los objetivos de una empresa y en su productividad, uno de los más importantes tiene que ver con cómo actúan y trabajan sus empleados. Un punto en el que el desempeño laboral cobra vital importancia. El desempeño laboral está referido a la calidad del servicio que realiza un trabajador dentro de una organización. Hoy en día este desempeño es medido por las competencias que el trabajador tiene frente a la resolución de problemas, por ello no solamente se tiene en cuenta sus conocimientos sino también las actitudes y aptitudes, las mismas que se ven reflejadas frente a la relación con otras personas; es decir relaciones interpersonales.

Por otro lado, Conocer la opinión de sus clientes es de una importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Medir la Satisfacción de sus clientes -además de ser un requisito del capítulo 8.2 "Seguimiento y medición" de ISO 9001- le permite a una empresa conocer sus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podrá trazar las estrategias de mejora que le resulten más convenientes.

En ese contexto la presente tesis, partió de la interrogante: ¿Cuál es la relación del desempeño laboral del personal y la satisfacción del usuario de la UGEL Condorcanqui, 2020? Teniendo como hipótesis: si el desempeño laboral del personal, de la UGEL Condorcanqui es eficaz y eficiente, se mejorará la satisfacción del usuario. La investigación se sustenta en los estudios realizados por Tenorio (2017) quien afirma que el desempeño docente depende de la comunicación interpersonal que se desarrolla en la institución, para ello, es necesario que se mejore la comunicación interna entre evaluadores, evaluados y autoridades: se debe socializar los procedimientos de evaluación. Además, se debe incorporar la aplicación de un instrumento para medir el entorno laboral o nivel de satisfacción de los docentes. Así mismo Gálvez (2018) afirma que existe una correlación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario, esto en base al estudio realizado en la UGEL Chota el año 2018, lo dicho se pudo contrastar mediante la correlación de Pearson encontró una correlación positiva débil reflejada en menos de un 0,2 puntos de en su significancia bilateral; por otro lado, el margen de error fue de 5%. Por su parte Siccha (2019) con su investigación

realizada en la UGEL Chachapoyas el año 2018, buscó conocer la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral, afirma demuestra que existe una relación altamente significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral así mismo Wepiu, (2017) afirma que existen parámetros motivacionales que inciden en la satisfacción de los colaboradores de una institución y estos están relacionados a la conformidad con el puesto que ocupan, las actividades que desempeñan, el tipo de contrato, el clima organizacional, los ascensos y el salario que perciben.

Dentro de los objetivos específicos de la tesis se tiene: Determinar la relación del desempeño laboral del personal y satisfacción del usuario de la UGEL Condorcanqui 2020, Realizar un diagnóstico del desempeño laboral del personal de la UGEL Condorcanqui al 2020, Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la UGEL Condorcanqui, Plantear propuestas para mejorar el desempeño del personal e incrementar la satisfacción del usuario de la UGEL Condorcanqui. Por otro lado, la investigación tiene un diseño no experimental, correlacional, transversal, ya que describe y analiza la relación entre dos o más variables, con una información recogida en un momento determinado. La población y la muestra estuvo constituido por los usuarios y colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui, quienes respondieron las interrogantes propuestas en los cuestionarios.

Como resultados de la investigación se muestra el diagnóstico situacional de la UGEL Condorcanqui, se refleja además un análisis de la satisfacción de los usuarios, el resultado del desempeño laboral mostrado por los colaboradores desde su perspectiva y la de los usuarios, una propuesta de mejora; estos resultados son expresados en tablas y figuras para una mejor interpretación. Finalmente, la estructura de la investigación esta presentad de acuerdo al esquema establecido partiendo desde la introducción hasta los anexos.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Población

La población estuvo constituida por los colaboradores y usuarios de la UGEL de la provincia de Condorcanqui, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

P1: 18 colaboradores de la UGEL Condorcanqui

P2: 241 usuarios

2.2 Muestra

Para la presente investigación se utilizaron el muestreo no probabilístico y el muestreo probabilístico, el primero se empleó para la población 1, por el tamaño que fueron 18 colaboradores de la UGEL Condorcanqui, los cuales fueron encuestados, sobre desempeño de los trabajadores y el Muestreo Probabilístico Aleatorio Simple para la población conformado por los usuarios; el mismo que fue calculado de la siguiente manera:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Reemplazando la formula se tiene:

$$n = 241 / 1 + 241(0.05)^2$$

$$n = 241 / 1 + 241(0.0025)$$

$$n = 241 / 1 + 0.6025$$

$$n = 241 / 1.6025$$

$$n = 150.39$$

De acuerdo al resultado obtenido después de aplicado la formula se tiene como resultado 150 usuarios de la UGEL Condorcanqui, los mismos que se encuestaron durante un mes en un promedio de 8 usuarios diarios.

2.3. Método

Para la investigación se utilizó el método no experimental

2.4. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación es con un diseño no experimental de corte transversal; además se puede decir que por las variables que presentan es correlacional donde se describe la relación entre variables, recogiendo datos en un momento determinado: las variables en mención lo constituyen el desempeño laboral y la satisfacción del

usuario. Por otro lado, la correlación existente es causal el mismo que se grafica en el esquema siguiente:



Dónde:

M: Colaboradores UGEL Condorcanqui.

O1: VI: Desempeño laboral.

O2: VD: Satisfacción del cliente.

r : Causa efecto de las variables

2.5. Técnicas e instrumentos

Técnicas:

Encuesta: Esta técnica más común se utilizó con el fin de poder recoger la información mediante preguntas estructuradas de forma correlativa, las mismas que se aplicaron a la población objeto de estudio como fueron los usuarios y los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui.

Instrumentos:

Cuestionario: El principal instrumento empleado en la investigación lo constituye un cuestionario con preguntas formuladas en la escala de Likert. Los objetivos específico sirvieron de base para estructurar los cuestionarios, además de tener en cuenta material bibliográfico, y otros instrumentos que ya fueron validados en anteriores investigaciones.

2.6 Procesamiento y Análisis

Para ordenar la información recogida y de esta manera elaborar el informe se hizo de la siguiente manera:

- Se ordenó la información recogida.
- Se tabularon los datos para un mejor procesamiento
- Se hizo los cálculos de los porcentajes mostradas en las figuras y tablas
- Se utilizó la estadística descriptiva todo ello, mediante pasos y etapas que esta comprende para analizar datos.
- El procesamiento de los datos fue mediante el software Excel 2015.

2.7 Variables de Estudio

V. 1: Desempeño laboral

V.2: Satisfacción del usuario

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Técnicas e instrumentos
Desempeño laboral	Conjunto de capacidades desarrolladas y realizadas por los colaboradores dentro de una institución u organización, todo ello con el fin de cumplir los objetivos y contribuir al desarrollo y buen funcionamiento de as misma. (Litwin y Stinger 2017)	Se entiende por desempeño laboral conjunto de acciones para el cumplimiento de los objetivos institucionales u organizacionales.	La motivación del personal Proactividad o iniciativa Trabajo en equipo o solidaridad entre compañeros Cumplimiento de metas planteadas	Percepción o grado de confianza Percepción sobre la iniciativa del colaborador Tiempo de atención Capacidad de coordinación Capacidad de comunicación Logros alcanzados.	Encuesta y cuestionario
Satisfacción del usuario	Es la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios	Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece el suministrador con el fin de que el usuario	Eficacia Eficiencia	Nivel de eficacia del trabajo. Objetivos programados, metas programadas Que recursos se	Encuesta y cuestionario

	<p>que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. (Litwin y Stinger 2017)</p>	<p>obtenga el producto.</p>	<p>Calidad</p>	<p>aplican para el logro de los objetivos. Que medio se aplica para lograr los objetivos.</p> <p>Grado de satisfacción de usuarios Tiempo de respuestas a requerimientos de usuarios.</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

III. RESULTADOS

3.1 Diagnóstico Situacional de la UGEL Condorcanqui

Reseña Histórica de la UGEL Condorcanqui

La UGEL Condorcanqui, ha sufrido una serie de cambios que han permitido ir enfrentando retos que beneficien al Magisterio y de manera esencial a la población estudiantil. El año 1955 se pertenecía a una oficina denominada Inspección Educativa, que funcionaba en la ciudad de Bagua, dependiendo directamente de la Dirección General de Educación Primaria del MINEDU. En el año 1962 al descentralizarse la Oficina de Inspección Educativa de Bagua, el entonces distrito de El Cenepa (hoy provincia de Condorcanqui) se divide en dos sectores: El Sistema Educativo del Alto Marañón (SEAM) a cargo del Clero dependiendo de la vicariatura con sede en la ciudad de Jaén y advocada a la orden de San Francisco Javier del Marañón y el otro sector dirigido por el Instituto Lingüístico de Verano (ILV) con sede en la ciudad de Yarinacocha-Pucallpa. En el año 1974, hubo una reorganización educativa y se crean los Núcleos Educativos Comunales (NEC) con sede en la Villa Santa María de Nieva, pero estos desaparecen el año 1983 y da paso a las Supervisiones Sectoriales y Provinciales.

En el año 1984, al crearse la Provincia de Condorcanqui, se crean las Supervisiones Sectoriales en los distritos de Río Santiago (Puerto Galilea) y El Cenepa (Huampami) quedando como Supervisión Provincial la Villa de Santa María de Nieva. Después de 05 años (1989) se dan paso a las Unidades de Servicios Educativos (USE) y en el mes de octubre del mismo año se crea La Unidad de Servicios Educativos de Condorcanqui (USE-C) con autonomía administrativa, económica y técnico pedagógico (Unidad Ejecutora) con dependencia directa del Ministerio de Educación, contando con un total de 72 plazas debidamente presupuestadas dentro de su CAP y posteriormente cambia a Dirección de Desarrollo Educativo (DIDE-C).

En el año 1994, por acciones de reorganización y al ponerse en marcha los Gobiernos Regionales – Región Nor Oriental del Marañón (RENOM) desaparece la DIDE Condorcanqui, reubicando sus plazas a otras instancias y dejando solo con cinco (05) plazas para convertirla en Área de Desarrollo Educativo Condorcanqui (ADE-C) sin tener en cuenta su amplitud geográfica y pasando a pertenecer a la

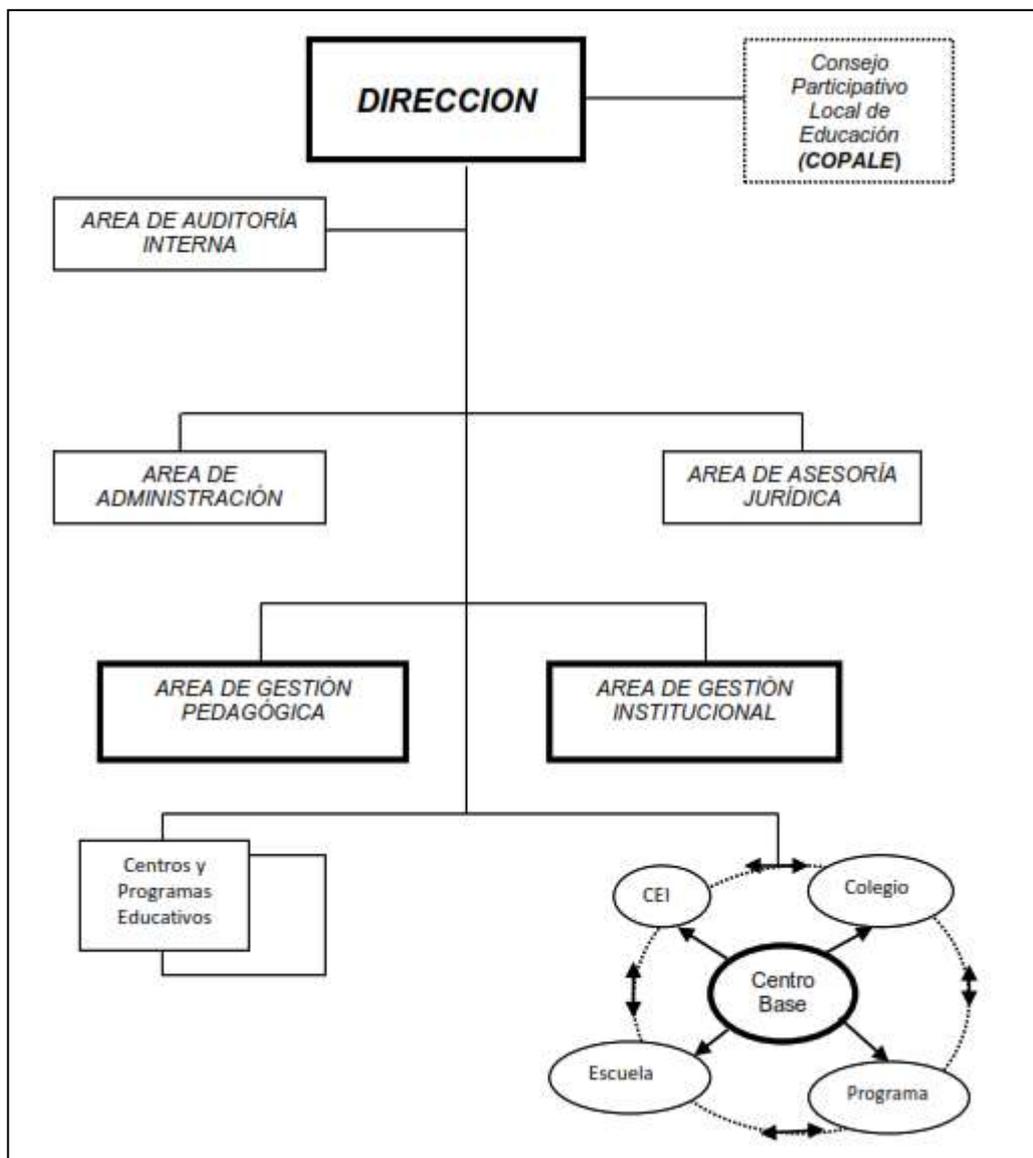
Dirección Sub Regional de Educación I – Jaén (DSRE-I), muy parecido al Sistema del Alto Marañón (SEAM). En el año 2003 con Resolución Suprema N° 203-2002-ED, se aprueba el ámbito jurisdiccional, la Organización y Cuadro de Asignación de Personal (CAP) de la UGEL de Condorcanqui, en su mayoría con plazas No presupuestadas.

En el año 2005 con Resolución de Gerencia General Regional N° 093-2005-Gobierno Regional Amazonas-GGR de fecha 08 de abril del 2005, se dispone la Organización de la Unidad Ejecutora 302: Educación Condorcanqui de la UGEL Condorcanqui, con autonomía administrativa y económica a partir del 01 de mayo del 2005 con cuenta puente de la Unidad Ejecutora N° 003-GSRC y con oficio N° 0782-2005-EF/76.16 el Ministerio de Economía y Finanzas, crea la Unidad Ejecutora el año 2006, la misma que hasta la fecha viene funcionando con personal destacado y Contrato Administrativo de Servicio (CAS).

Visión de la UGEL Condorcanqui

La UGEL 03 se proyecta a consolidarse, en corto y mediano plazo, como una institución líder en Gestión Educativa, lo cual esperamos alcanzar con la práctica del buen trato y el trabajo con honestidad y transparencia, capacitando constante al personal docente y administrativo. Nos esforzamos para que la comunidad local reconozca a la UGEL 03 por sus logros, lo que se cristalizará obteniendo eficientes rendimientos académicos de sus educandos por encima del promedio nacional.

Organigrama Estructural de la Unidad de Gestión Educativa Local Condorcanqui



Fuente: ROF UGEL Condorcanqui 2020

Figura 1: Organigrama de la UGEL Condorcanqui

Del órgano de Dirección

La UGEL Condorcanqui, depende de la Dirección Regional de Educación de Amazonas, y por su intermedio del Ministerio de Educación, y tiene mando directo sobre las Instituciones y programas Educativas de gestión públicas y privadas que funcionen en su jurisdicción de la provincia de Condorcanqui, región Amazonas.

El titular está a cargo de un Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui, designado con resolución Directoral Sectorial de la Dirección Regional de Educación Amazonas, es el funcionario cuyas atribuciones tienen facultades para la toma de decisiones, además de otros actos resolutivos de acuerdo a ley.

Sus funciones y atribuciones son:

- ✓ Formular planes y lineamientos locales en base a las políticas nacionales de educación.
- ✓ Orientar y supervisar las políticas educativas nacionales, regionales y locales, enfocadas de acuerdo a lo normado, tratando de alcanzar la calidad educativa dentro del ámbito de su jurisdicción.
- ✓ Proponer, conducir y ejecutar proyectos educativos locales en beneficio de su institución y de los demás órganos y organismos, que están bajo su administración.
- ✓ Realizar acciones en coordinación con el Consejo Participativo de Educación Local de Condorcanqui.
- ✓ Propiciar la productividad y eficiencia durante el desarrollo de los procesos pedagógicos, de las diferentes instituciones educativas a su cargo.
- ✓ Propiciar desde su institución el proceso de descentralización de la gestión educativa institucional.
- ✓ Suscribir convenios de cooperación y/o contratos con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, encaminados a mejorar la calidad de la educación.
- ✓ Evaluar permanentemente la gestión educativa de su ámbito, adoptando oportunamente las acciones preventivas y correctivas pertinentes; y, presentar los informes de su gestión a las instancias correspondientes.
- ✓ Concertar con las entidades públicas y privadas en su ámbito, para ejecutar programas de acción conjunta a favor de la educación, la ciencia y tecnología, la cultura, la recreación y el deporte, en su ámbito.
- ✓ Propiciar la capacitación continua de todo el personal de los diferentes centros e instituciones educativas, así como de los programas pedagógicos, del mismo modo de todo el personal que labora en la UGEL.

- ✓ Formular el presupuesto institucional, en coordinación con los directores y jefes de las áreas de la Unidad, así como de los programas educativos de su ámbito territorial.
- ✓ Implantar acciones de participación ciudadana, esto a fin de que la gestión sea transparente y con equidad de género.
- ✓ Implementar estrategias para erradicar el analfabetismo, así mismo apoyar otras acciones de ONG, e instituciones multisectoriales que buscan la formación estudiantil.
- ✓ Buscar la descentralización en coordinación con los grupos de interés como los padres de familia, comunidad y población estudiantil.
- ✓ Conducir el proceso de evaluación e ingreso del personal docente y administrativo y desarrollar acciones de personal atendiendo los requerimientos del servicio educativo.
- ✓ En coordinación con los órganos competentes, la UGEL debe proponer y la apertura de instituciones educativas tanto públicas como privadas, todo ello a solicitud de los padres de familia, es decir de acuerdo a la demanda y cantidad de población estudiantil.
- ✓ Realizar una planificación concertada con los Gobiernos Locales para lograr una educación de calidad, optimizando el uso de los recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos
- ✓ Orientar y velar por el funcionamiento óptimo y permanente del sistema de trámite documentario y archivo.
- ✓ Otras funciones que se le asigne, el órgano de dirección cuenta con personal responsable de las funciones de Registro de Títulos, Actas y Certificados, Trámite Documentario e Imagen Institucional.

Del órgano de control

Este órgano está representado por la Oficina de Control Institucional.

Es la responsable de programar las acciones y medidas de control administrativo, educativo financiero en el ámbito jurisdiccional de la UGEL Condorcanqui.

Funciones:

- ✓ Planificar acciones de auditoría en base a lo establecido en las políticas gubernamentales de carácter nacional como la Contraloría General de la

República, y las demás normas establecidas por el Ministerio de Educación, con el fin de garantizar que los recursos de la UGEL sean utilizados a favor de la educación.

- ✓ Controlar que los recursos financieros y del presupuesto asignados a la UGEL Condorcanqui, sean utilizados adecuadamente y de acuerdo a lo programado y las necesidades de las Instituciones Educativas de su jurisdicción; cabe resaltar que si el personal que cuenta el área no es suficiente se debe de contratar personal competente.
- ✓ Supervisar los eventos que organice la institución, esto con el fin de que sean actos oficiales y que se encuentren programados como parte de las actividades del Plan Estratégico Institucional, ya que los mismos deben de contribuir al objetivo institucional, que es la prestación de servicios de gestión educativa.
- ✓ Prevenir a los directivos, funcionarios y trabajadores de la entidad, cualquier posible acto que perjudique a la institución o a los trabajadores, toda vez que debe de adelantarse a los hechos antes de que estos sean cometidos, salvaguardando así, los recursos y el patrimonio del estado y mas aun de la UGEL Condorcanqui.
- ✓ Elaborar informes de los resultados encontrados durante los procesos de auditoría, los mismos que deben de ser remitidos a la Contraloría General de la República, a la Dirección de la UGEL Condorcanqui y al Ministerio de Educación.
- ✓ Informar al director de la UGEL Condorcanqui, algún acto ilícito que se haya detectado dentro de la institución, esto a fin de salvaguarda de los intereses institucionales y prevenir cualquier acto ilícito y pecunario.
- ✓ Realizar los tramites pertinentes ante las denuncias presentadas por funcionarios, trabajadores o población en general, sobre algún acontecimiento ilícito presentado en la institución o por algún funcionario de la UGEL Condorcanqui.
- ✓ Realizar acciones de acuerdo a lo planificado o establecido en el Plan Anual de Control Interno establecido para la Institución, todo ello de acorde a los lineamientos de control interno.
- ✓ Hacer cumplir las sanciones que estén en proceso de aplicación, esto a fin de que no se siga incurriendo en alguna falta administrativa por desconocimiento

de manera intencionada; toda vez que las sanciones deben ser correctivos para los funcionarios o trabajadores que hayan incurrido en falta en perjuicio de la UGEL Condorcanqui.

- ✓ En coordinación con la Dirección de la UGEL Condorcanqui, se debe de brindar las facilidades para el accionar de los funcionarios o trabajadores de la contraloría, que se encuentren realizando labores de seguimiento o control en los ambientes o jurisdicción de la UGEL Condorcanqui.
- ✓ Hacer cumplir las normas y reglamentos que rigen a la Institución para su buen funcionamiento.
- ✓ Plantear y programar el presupuesto anual del Órgano de Control Interno de la UGEL Condorcanqui
- ✓ Acatar estrictamente y oportunamente las tareas encomendadas por la Contraloría General de la República.
- ✓ Demas actividades que considere pertinente la Contraloría General de la República o para el buen funcionamiento de la Institución.

Del Órgano de Asesoramiento

Es el órgano responsable de atender los requerimientos sobre asuntos legales y jurídicos de la UGEL-Condorcanqui, así como brindar orientación y emitiendo opinión legal de asesoramiento al Director de la UGEL Condorcanqui en asuntos jurídicos.

El órgano de asesoramiento es el Área de Asesoría Jurídica y cumple las siguientes funciones:

- ✓ Asesorar a la Unidad de Gestión Educativa en asuntos de carácter jurídico legal.
- ✓ Emitir dictamen u opinión legal sobre los recursos de impugnación en asuntos relacionados al servicio del Sector como instancia administrativa, incluyendo la formulación del proyecto de resolución.
- ✓ Sistematizar y difundir la legislación educativa en coordinación con la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Educación de Amazonas.
- ✓ Participar en la formulación de proyectos de resoluciones, disposiciones, contratos, convenios y otros actos jurídicos de competencia de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui.

- ✓ Absolver consultas de carácter jurídico legal formuladas por las dependencias de la institución y los usuarios.
- ✓ Organizar y actualizar el archivo de los dispositivos emitidos por el sector y los de alcance educativo distribuyendo en su oportunidad y según su competencia a los diferentes órganos internos de la entidad.
- ✓ Asumir la defensa legal de la Institución en calidad de demandante o demandado, agraviado o inculcado ante la instancia del Poder Judicial y Ministerio Público del Distrito Judicial de Amazonas.
- ✓ Patrocinar a los funcionarios, directivos y servidores de la UGEL Condorcanqui, que en el ejercicio de sus funciones son denunciados, procesados y demandados ante el poder judicial y ministerio público.
- ✓ Prestar apoyo al Órgano de Control Interno de la sede Institucional, en la tipificación de las acciones civil y/o penal de los informes especiales.
- ✓ Otras que por función se les asigne.

Del Órgano de Apoyo

Dirección de Gestión Administrativa

La oficina Administrativa es el órgano encargado de conducir, las actividades del sistema de Abastecimiento, tesorería, contabilidad y personal, para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con áreas de trabajo en el orden siguiente:

- ✓ Área de Personal
- ✓ Área de tesorería
- ✓ Área de contabilidad
- ✓ Área de Abastecimiento

Funciones del órgano de apoyo:

- ✓ Administrar de forma equitativa y adecuada los recursos económicos que se les distribuye en beneficio de las Instituciones Educativas de la jurisdicción de la UGEL Condorcanqui; así mismo dotar de recursos, bienes e insumos a las instituciones educativas de la jurisdicción.
- ✓ En coordinación con las demás áreas dependientes de la UGEL Condorcanqui programar acciones, para elaborar un presupuesto adecuado y equitativo en beneficio de las Instituciones Educativas administradas por la UGEL.

- ✓ Orientar a los directores y presidentes de las Apafas de las Instituciones educativas, para aprovechar su presupuesto asignado, efectivizando su gasto en beneficio de la educación.
- ✓ Elaborar el cronograma de acciones y eventos de la UGEL Condorcanqui, esto con la finalidad que se optimicen los escasos recursos que son asignados por el Ministerio de educación.
- ✓ Distribuir a las Instituciones Educativas todo el material necesario para su funcionamiento durante el año escolar, esto con el apoyo del área de abastecimiento de la UGEL Condorcanqui.
- ✓ Con el apoyo de los programas o software de abastecimiento y contabilidad, asesorar y apoyar en la contabilidad y la administración de los recursos económicos de las instituciones educativas a cargo de la UGEL Condorcanqui.
- ✓ Actualizar periódicamente los documentos relacionados al control de personal, control de los bienes muebles e inmuebles de la UGEL, así como los inventarios de equipos y vehículos de propiedad de la UGEL Condorcanqui.
- ✓ Aplicar la norma relacionada al silencio administrativo y a la simplificación administrativa.
- ✓ Verificar la información que posee la entidad a fin de que estos sean creíbles y confiables, tanto en su contenido como en su estructura.
- ✓ Responsable de la administración de los sistemas administrativos del estado como el SIGA, SIAFT y SEACE.
- ✓ Ejecutar el presupuesto de la UGEL- Condorcanqui
- ✓ Proyectar resoluciones sobre las siguientes acciones. Desplazamiento de personal, cese de personal, bonificación de personal, bonificación familiar, gratificaciones, subsidio por luto, gastos de sepelio, créditos internos (devengados), sobre remuneraciones y bonificaciones, acumulación por años de estudio y recogimiento por tiempo de servicio, licencias contratos y otros del sistema de personal
- ✓ Programar, ejecutar acciones de bienestar y administrar los servicios correspondientes.
- ✓ Elaborar la planilla de pago de remuneraciones de los docentes y administrativos, cesante jubilado y activo.
- ✓ Otros que por función se les asigne.

Del Órgano de Línea

Este órgano es el encargado de las demás funciones no contempladas en los acápite anteriores y por tanto está constituido por:

- ✓ Dirección de Gestión Pedagógica
- ✓ Dirección de Gestión Institucional

Dirección de Gestión Pedagógica

Esta área es la encargada del asesoramiento en temas pedagógicos y académicos a todas las instituciones educativas del ámbito de la UGEL Condorcanqui, por lo tanto debe llevar a cabo acciones de esta competencia toda vez que involucre eventos culturales, recreacionales deportivos y de otra índole a favor de la formación integral de los estudiantes de los diferentes niveles de formación básica regular.

Dependen jerárquicamente y administrativamente del director del UGEL – Condorcanqui.

Sus funciones son las siguientes:

- ✓ De acuerdo a la política nacional del Ministerio de Educación de ser encargada por el buen funcionamiento de la gestión pedagógica en todos los niveles de formación básica regular, adscritos a su territorio y dentro de su competencia.
- ✓ Velar por la calidad de los servicios educativos de todas las instituciones educativas de su jurisdicción, así como de los programas académicos que se vienen ejecutando en la provincia.
- ✓ Plantear estrategias de proyección social para los educandos y padres de familia de las diferentes instituciones educativas de los niveles inicial, primaria y secundaria, todo esto en coordinación con las instituciones públicas y privadas que se encuentran instauradas en el ámbito de intervención de la UGEL Condorcanqui.
- ✓ Programar talleres y ciclos de alfabetización, esto con el apoyo de los programas académicos instaurados en la provincia de Condorcanqui ámbito de intervención de la UGEL.
- ✓ Propiciar la investigación en los niveles de formación básica, mediante los proyectos de innovación y tecnología que se organiza a nivel básico regular.

- ✓ Plantear acciones para la actualización y revisión del currículo, nacional y su adecuación a la educación bilingüe.
- ✓ Capacitar para la implementación de los centros de innovación tecnológica de las Instituciones Educativas.
- ✓ Asistir a los cursos de capacitación programadas en miras de actualización y mejora del servicio educativo.
- ✓ Capacitar al personal docente y administrativo en temas relacionados al de su competencia.
- ✓ Organizar eventos de desarrollo tecnológico, así como los juegos florales y deportivos.
- ✓ Organizar eventos para el desarrollo de capacidades administrativas y de emprendimiento de los estudiantes del nivel básico regular.
- ✓ Realizar informes de las diferentes acciones realizadas por su área.
- ✓ Promover la participación de los padres de familia en la gestión educativa.
- ✓ Otras que por función se les asigna.

Dirección de Gestión Institucional

Esta área es la encargada del desarrollo educativo, la planificación y demás acciones relacionadas al presupuesto institucional, todo ello en función al plan estratégico y el plan operativo institucional; así mismo debe velar por la implementación de mobiliarios e infraestructura, complementado este por las estadísticas actualizadas.

Principales funciones del área:

- ✓ Teniendo como base las políticas establecidas por el Ministerio de Educación realizar acciones en el marco de la gestión institucional en las diferentes instituciones de los niveles inicial, primaria y secundaria, todo ello en miras de alcanzar la calidad educativa.
- ✓ Elaborar conjuntamente con las instituciones educativas instrumentos de gestión en el marco de la institucionalidad.
- ✓ Determinar acciones e informes relacionados a las reubicación y creaciones de los centros educativos de los tres niveles dentro del ámbito de la jurisdicción de la UGEL Condorcanqui.

- ✓ Propiciar y participar activamente de eventos de capacitación a los docentes, directores y padres de familia pertenecientes a las APAFA todo ello en función de la gestión institucional eficiente.
- ✓ Realizar acciones de mejora continua de la gestión institucional, a fin de garantizar la eficacia; así mismo la estrategia debe ser fundamentada en una evaluación previa.
- ✓ Participar activamente de fondos concursables tanto organizados por las instituciones nacionales y la cooperación técnica internacional.
- ✓ Apoyar durante la elaboración de los documentos de gestión de las instituciones educativas del ámbito de la jurisdicción del UGEL Condorcanqui.
- ✓ Asesorar para la elaboración de los presupuestos anuales de las instituciones educativas de formación básica regular, así mismo capacitar a los directores y administrativos de las Instituciones Educativas en la rendición de sus recursos asignados.
- ✓ Orientar para la elaboración de planes de diversa índole en las instituciones educativas del ámbito de su jurisdicción de la UGEL Condorcanqui y los
- ✓ Elaborar las tablas de necesidades y requerimientos de los materiales necesarios para el desarrollo de las labores académicas de las diferentes instituciones educativas del ámbito de la jurisdicción de la UGEL Condorcanqui.
- ✓ Establecer indicadores de avances académicos y de gestión de las diferentes instituciones educativas del ámbito de la jurisdicción de la UGEL Condorcanqui.
- ✓ Sistematizar toda la información concerniente a las estadísticas, requerimientos de materiales, estado situacional de los mobiliarios e infraestructura de las Instituciones Educativas, de la UGEL Condorcanqui.
- ✓ Establecer estrategias para el mejoramiento de las infraestructuras de las diversas instituciones educativas que se encuentren en mal estado, y que sea difícil de mejorar por la distancia en la que se encuentra y por la falta de materiales de construcción adecuadas.
- ✓ Asegurar que la tecnología que se les provee a las Instituciones Educativas sea adecuada y en función a solucionar problemas presentados en el ámbito de la jurisdicción de la UGEL Condorcanqui.

- ✓ Hacer seguimiento a fin de garantizar el cumplimiento de las mejoras de las condiciones educativas de los mobiliarios aulas y equipos, de las diferentes instituciones educativas dentro del ámbito de la jurisdicción de la UGEL Condorcanqui.

Tabla 2: *Funcionarios de la UGEL Condorcanqui*

N°	Nombre	Cargo	Profesión
01	Adalín Cieza Torres	Director UGEL	Profesor
02	Pedro Luis Shimbucat Taish	Jefe del Órgano de Control Institucional	Profesor
03	Jorge Luis Novoa Salcedo	Jefe del Área de Asesoría Jurídica	Abogado
04	Cesar Ferroñán Millan	Jefe del Área de Planificación y Presupuesto	Licenciado en Administración
05	Elio Wilmer Mukuim Zacarias	Jefe del Área de Administración	Contador Público Colegiado
06	Cesar Ferroñán Millan	Jefe del Área de Recursos Humanos (e)	Licenciado en Administración

3.2 Grado de satisfacción de los usuarios de la UGEL de Condorcanqui.

Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui lo constituyen, los docentes, administrativos, del sector de formación básica regular de la Provincia de Condorcanqui así como los padres de familia, las autoridades y población quienes por diversas razones acuden a las oficinas de la UGEL Condorcanqui con la finalidad de hacer tramites documentarios y ser escuchados por los funcionarios y colaboradores de la institución; estos al ser preguntados por la satisfacción respecto al servicio recibido.

Para poder conocer esta apreciación se tuvo en cuenta cuatro aspectos como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía y la empatía, cada uno de ellos evaluados en sus sub variables y bajo una escala de liker desde el totalmente satisfecho hasta el totalmente insatisfecho.

Confiabilidad – Compromiso

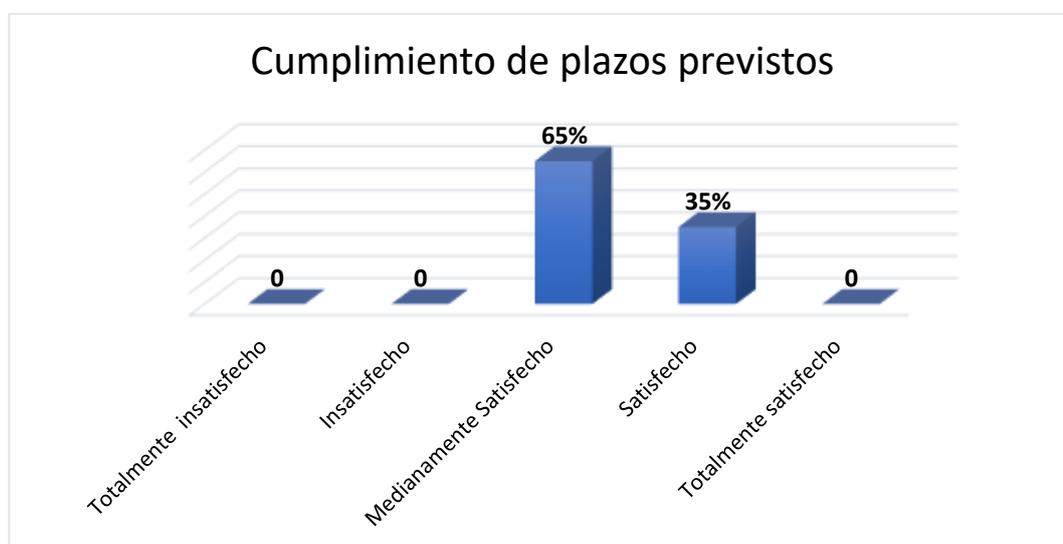


Figura 2: Apreciación respecto al cumplimiento de los plazos previstos

Para evaluar el grado de compromiso percibido por los usuarios de parte de los trabajadores que le atendieron en la UGEL Condorcanqui, se preguntó acerca del cumplimiento de los plazos previstos en el trámite de sus documentos, a lo que los encuestados contestaron en un 65 % estar medianamente satisfechos con este plazo, un 35 % contestaron estar satisfechos. De lo expresado se deduce que el servicio en función al cumplimiento de plazos tiene a los usuarios medianamente satisfechos, por lo que se recomienda cumplir más a menudo con los plazos de tramites documentarios.

Confiabilidad - Cordialidad

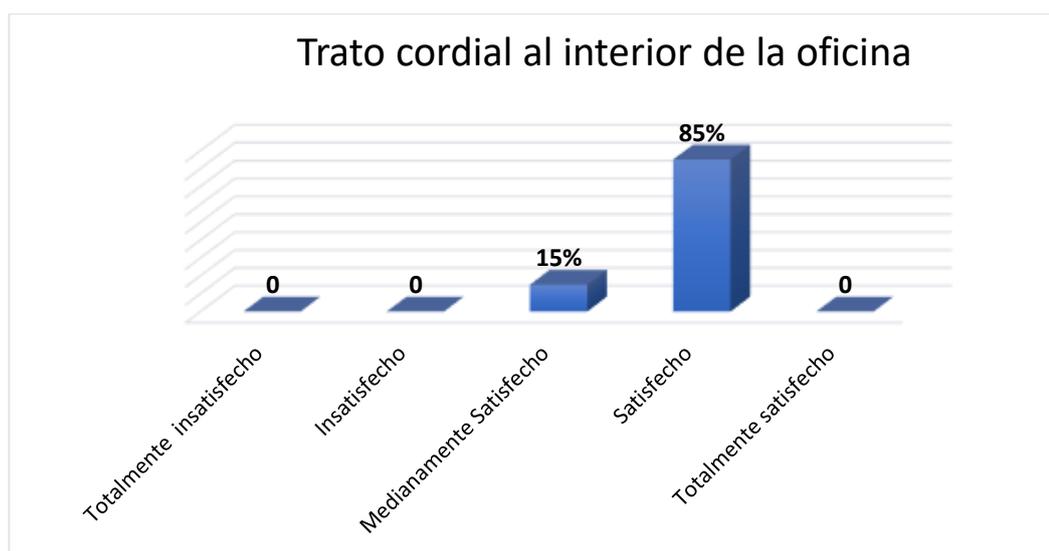


Figura 3: Apreciación respecto al trato cordial al interior de una oficina de la UGEL Condorcanqui

Ante la interrogante planteada respecto al trato cordial de parte del personal de la UGEL Condorcanqui el 85 % de los usuarios están satisfechos con el trato cordial al interior de una oficina de la UGEL, el 15 % contestaron estar medianamente satisfechos. De lo que se aprecia en a figura se deduce que los usuarios están satisfechos con el trato recibido en la UGEL, sin embargo, se debe ir mejorando cada vez mas ya que no se puede caer en esta apreciación mas por el contrario el grupo que esta medianamente satisfechos se debe hacer que se sientan satisfechos o totalmente satisfechos.

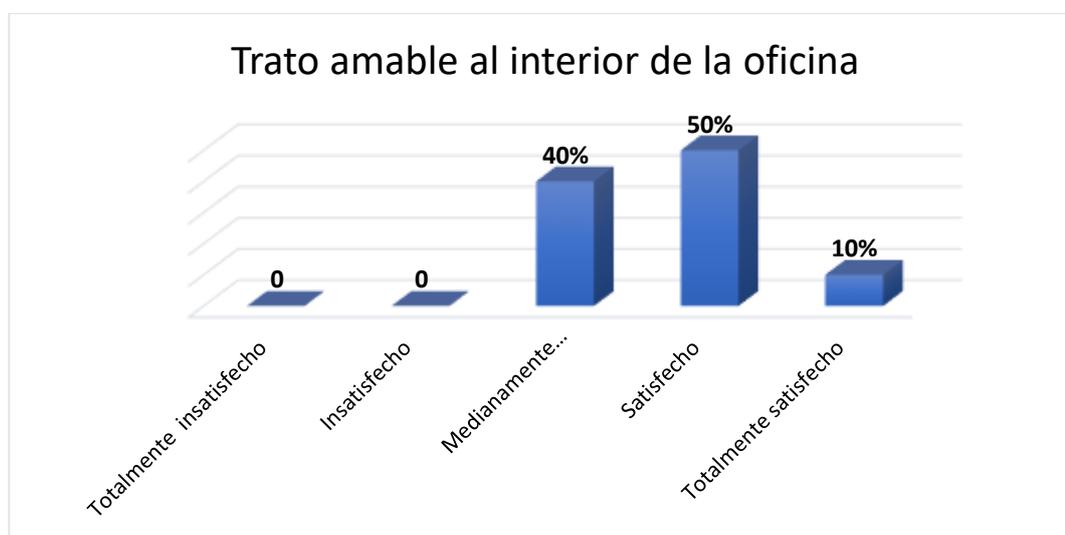


Figura 4: Apreciación respecto al trato amable en la UGEL Condorcanqui

Otro de los aspectos evaluados es el trato amable que recibieron los usuarios al interior de las oficinas de la UGEL Condorcanqui, donde el 50 % de los usuarios se encuentra satisfechos con el trato amable recibido, el 40 % se encuentran medianamente satisfechos y el 10 % se encuentra totalmente satisfechos. De lo expresado en la figura se puede decir que los usuarios están satisfechos sin embargo existe un gran porcentaje que se encuentra medianamente satisfechos por lo que se recomienda mejorar en el trato amable hacia los usuarios.

Confiabilidad- Optimización de tiempo

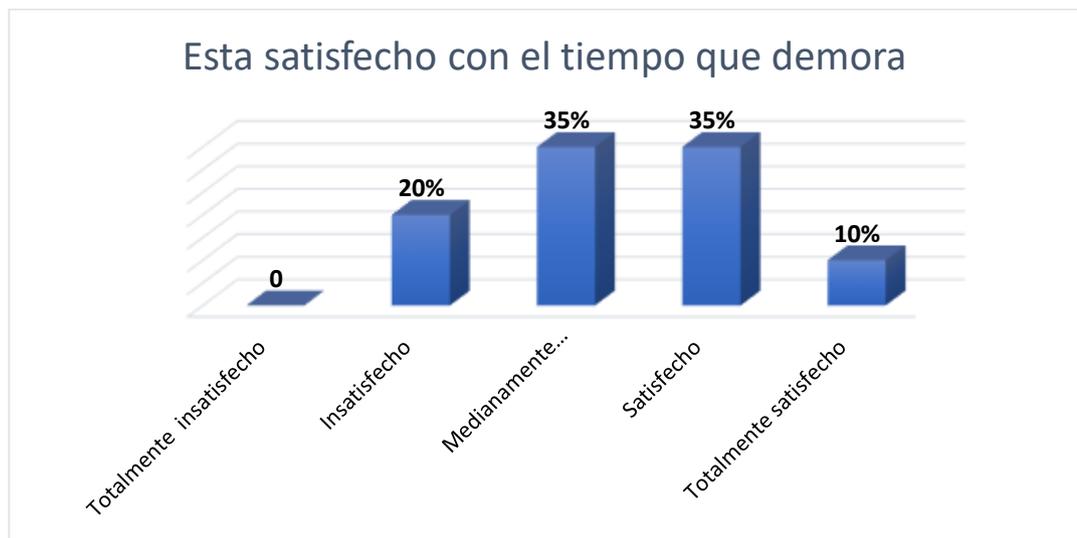


Figura 5: Satisfacción con el tiempo de demora en la atención al usuario de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Uno de los factores evaluados dentro de la confiabilidad fue la optimización del tiempo, siendo este un factor clave ya que uno de los recursos mas escasos es el tiempo por lo que los usuarios necesitan ser atendidos en el menor tiempo posible de acuerdo al trámite que están realizando. En cuanto a este criterio el 35% de los usuarios esta satisfecho con el tiempo de la demora, el 35 % esta medianamente satisfecho, el 20 % esta insatisfecho y el 10 % esta totalmente satisfecho; del análisis a la figura se puede inferir que existe un gran porcentaje que esta insatisfecho y medianamente satisfecho por lo que se debe de mejorar en el tiempo que demoran los tramites.

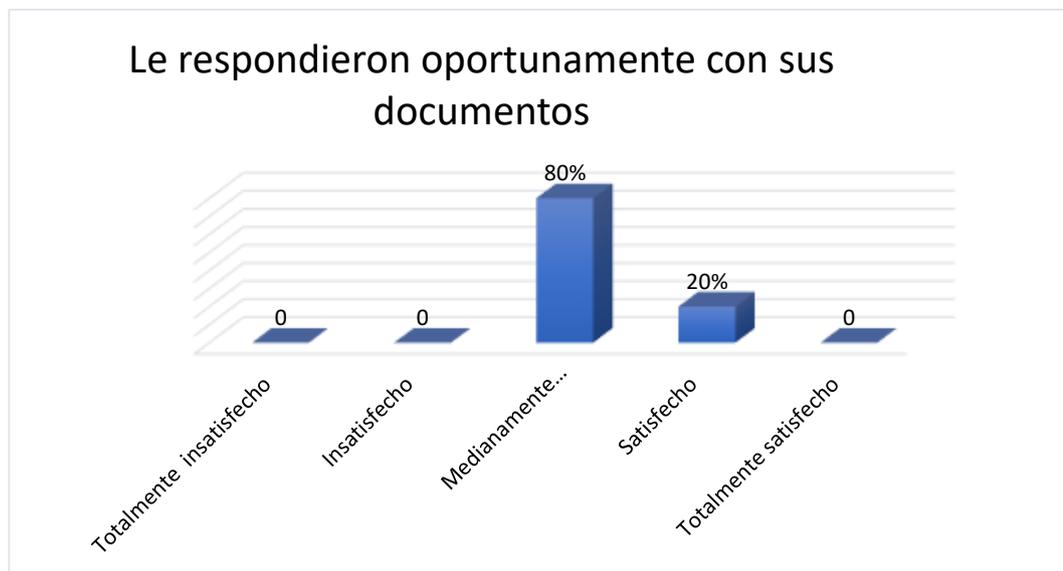


Figura 6: Satisfacción con respecto a las respuestas oportunas de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Como se puede apreciar en la figura el 80 % de los usuarios esta medianamente satisfecho con la respuesta oportuna a sus documentos y el 20 % se encuentra satisfecho. Si hacemos el análisis podemos decir el mayor porcentaje se encuentra medianamente satisfecho por lo que se debe de tener en cuenta de mejorar en este criterio ya que los documentos deben ser respondidos oportunamente de lo contrario no tendría relevancia el tramite documentario para los usuarios.

Capacidad de Respuesta

Otra variable que se midió en la satisfacción del Usuario de la UGEL Condorcanqui fue la respuesta emitida por los colaboradores ya que estas, son determinantes a la hora de evaluar el servicio recibido, por tanto, estas deben ser precisas y rápidas estos criterios se evaluaron de la siguiente manera:

Capacidad de respuesta - Precisión de respuesta

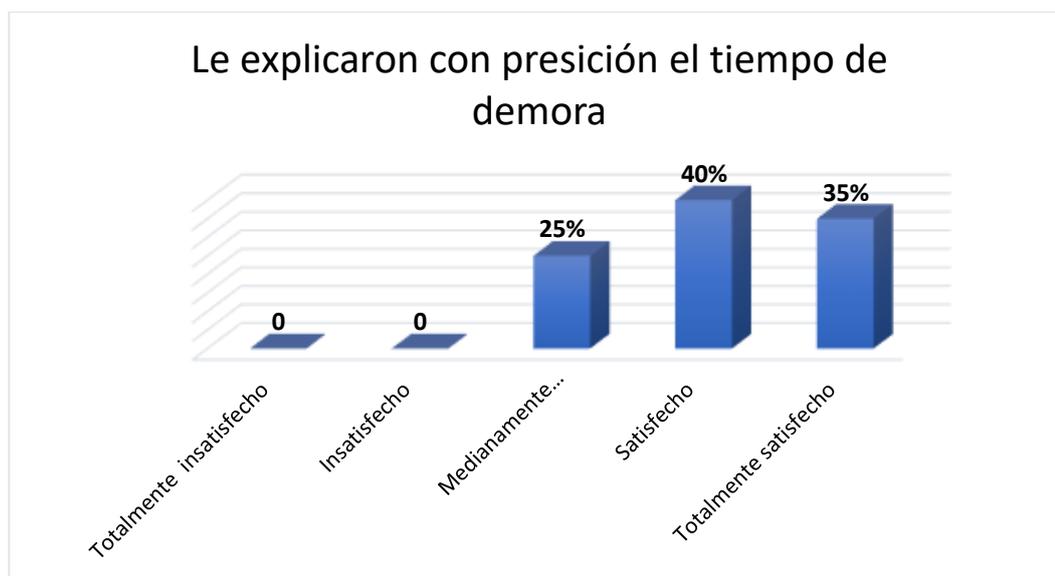


Figura 7: Satisfacción con respecto a la explicación precisa del tiempo de demora de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Otro de los criterios evaluados por los usuarios de la UGEL Condorcanqui representa la satisfacción referente a la precisión de respuesta, ya que mucho depende de la respuesta que haya recibido el usuario para estar satisfecho o no es así como un 40 % de los usuarios se encuentra satisfecho con la explicación que le dieron sobre la demora de su documento, el 35 % está totalmente satisfecho con la demora y el 25 % está medianamente satisfecho con la precisión del tiempo de demora de su trámite documentario. Este aspecto está mejor que los anteriores ya que el mayor porcentaje están satisfechos sin embargo existe un 25 % que se debería de mejorar, ya que el momento de explicarles del trámite se les debe hacer entender a los usuarios que existen algunos trámites más complejos que otros y depende de ello las demoras.



Figura 8: Satisfacción con respecto a la convicción de la respuesta brindada de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

La respuesta brindada de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, fue otro de los motivos de análisis donde el 40 % de los usuarios se convenció de la respuesta brindada por los colaboradores, el 40 % esta totalmente satisfecho con la respuesta brindada y el 20 % esta medianamente convencido con la respuesta brindada. De lo referido se puede deducir que las respuestas convencieron a los usuarios sin embargo se debe de mejorar y tratar de mantener en esta línea.

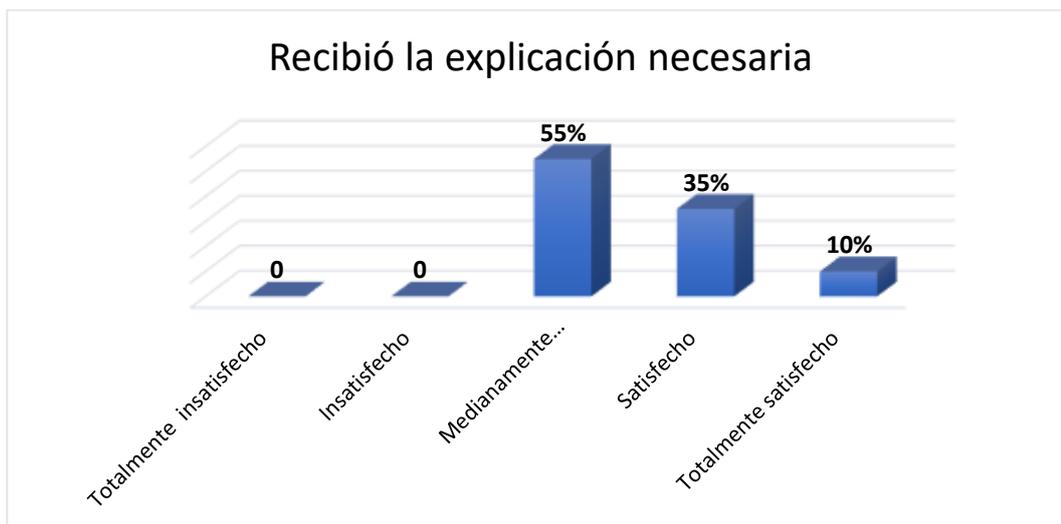


Figura 9: Satisfacción con respecto a la explicación necesaria recibida de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura se evaluó respecto a la explicación necesaria recibida de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, aquí los usuarios manifiestan en un 55 % estar medianamente satisfechos con la explicación

necesaria respecto a sus trámites, el 35 % esta satisfecho con la explicación y un 10 % esta totalmente satisfecho con la explicación necesaria de parte de los colaboradores. De lo expresado se puede decir que se debe de mejorar en las explicaciones que se dan a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui.

Capacidad de respuesta – Rapidez en la respuesta

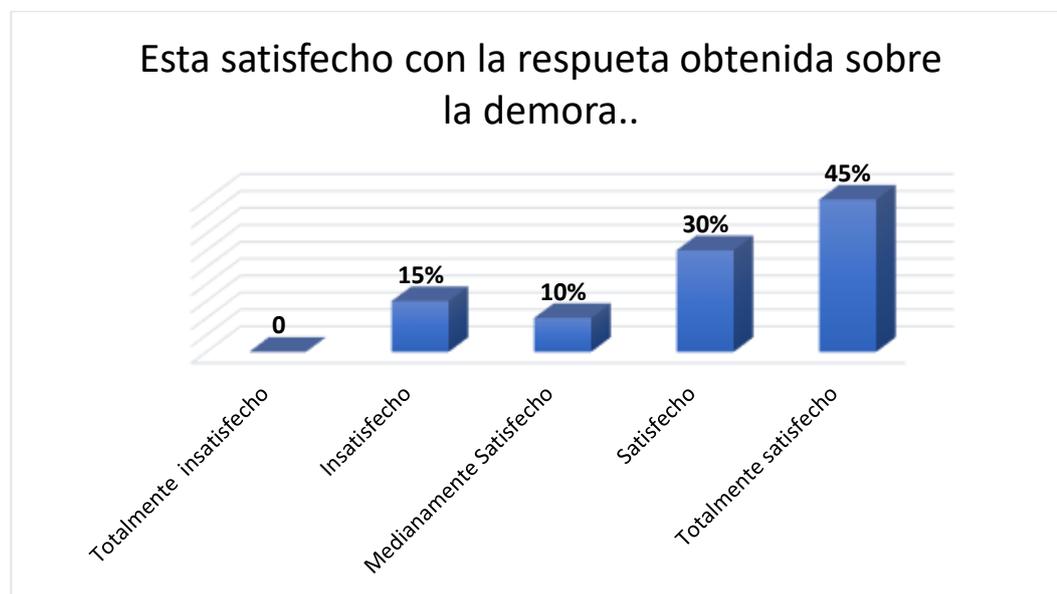


Figura 10: Satisfacción con respecto a la respuesta obtenida sobre la demora de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura el 45 % de los usuarios encuestados esta totalmente satisfechos con la respuesta sobre la demora de su tramite documentario, el 30 % esta satisfecho , el 15 % esta insatisfecho y el 10 % esta medianamente satisfecho con la respuesta sobre la demora del trámite documentario; si hacemos el análisis podemos decir que si bien es cierto que existe un alto índice de satisfacción y se debe de mejorar ese porcentaje significativo de personas que se encuentran insatisfechos y medianamente satisfechos para esto es necesario la mejora continua del servicio específicamente en la respuestas sobre la demora de los trámites.

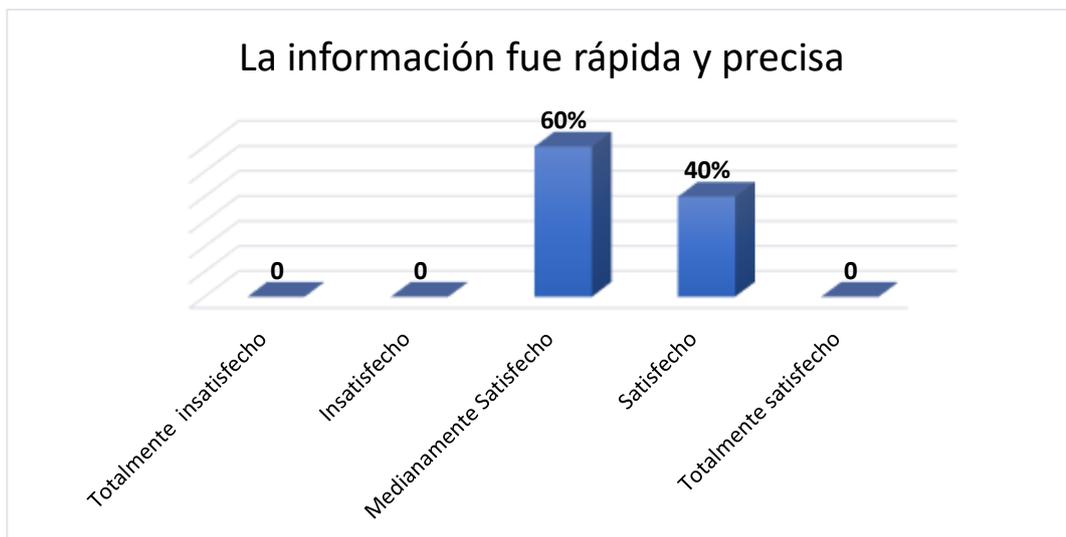


Figura 11: Satisfacción con respecto a la rapidez y precisión del trámite documentario de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Como se puede apreciar en la figura respecto a la rapidez y precisión del trámite documentario percibido por los usuarios de la UGEL Condorcanqui el 60 % se encuentra medianamente satisfechos y un 40 % se encuentra satisfechos. La figura demuestra que se debe de mejorar significativamente en la rapidez y precisión de los trámites documentarios ya que la mayoría se encuentran medianamente satisfechos y si no se implementa una mejora esta apreciación puede bajar.

Garantía

Otra de las variables evaluadas es la garantía que los usuarios perciben de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, y por tanto que son conscientes de que sus trámites van a ser atendidos adecuadamente, esta variable evaluó aspectos como la confianza, la seguridad y la amabilidad estos aspectos fueron evaluados de la siguiente manera:

Garantía – Confianza

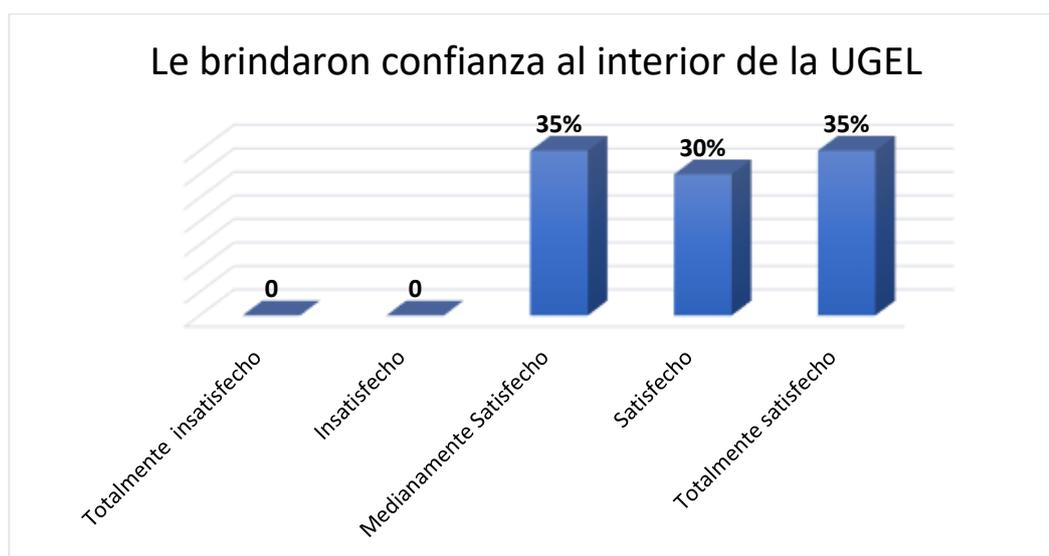


Figura 12: Satisfacción si le brindaron confianza al interior de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura el 35 % de los usuarios contestaron estar medianamente satisfechos con la confianza que le brindaron al interior de la UGEL Condorcanqui, el 35 % esta totalmente satisfecho con la confianza que le brindaron y el 30 % esta satisfecho con la confianza brindada al interior de la UGEL. Si bien es cierto existe un gran porcentaje de satisfacción con la confianza existe un porcentaje significativo que esta medianamente satisfecho por lo que se recomienda la mejora en este aspecto.

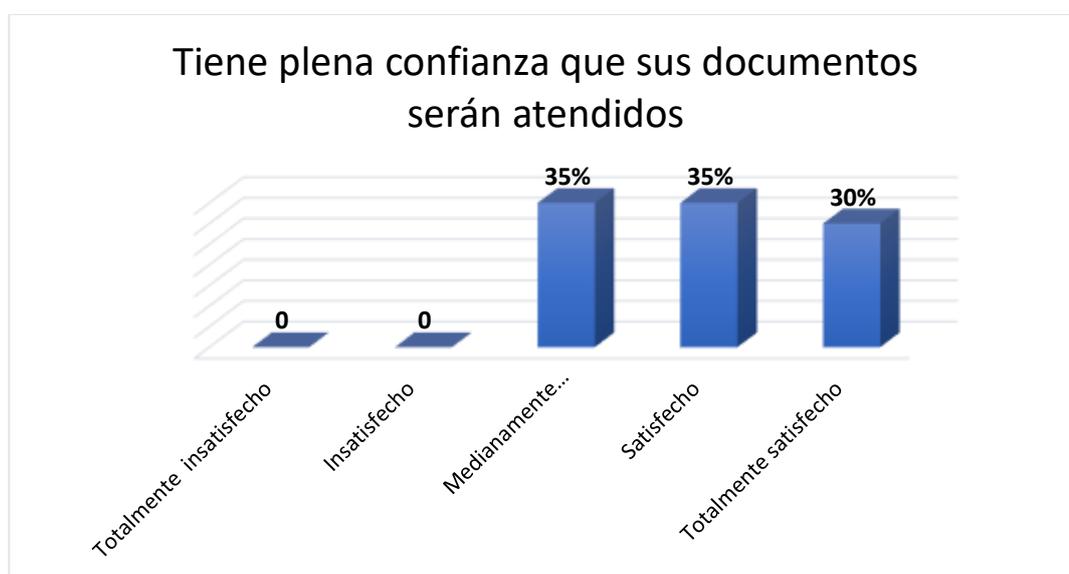


Figura 13: Satisfacción ya que tiene confianza que sus documentos serán atendidos en la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura otro de los aspectos evaluados es que si los usuarios tienen plena confianza en que sus documentos serán atendidos por los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, donde el 35 % esta medianamente satisfecho, el otro 35 % están satisfechos y un 30 % están totalmente satisfechos. De lo expresado podemos inferir que la mayoría de usuarios esta satisfechos ya que tiene plena confianza en ser atendidos; sin embargo, existe un porcentaje significativo que esta medianamente satisfechos por lo que se debe de mejorar continuamente a fin de evitar que esto se revierta y baje el nivel de satisfacción.

Garantía – Seguridad

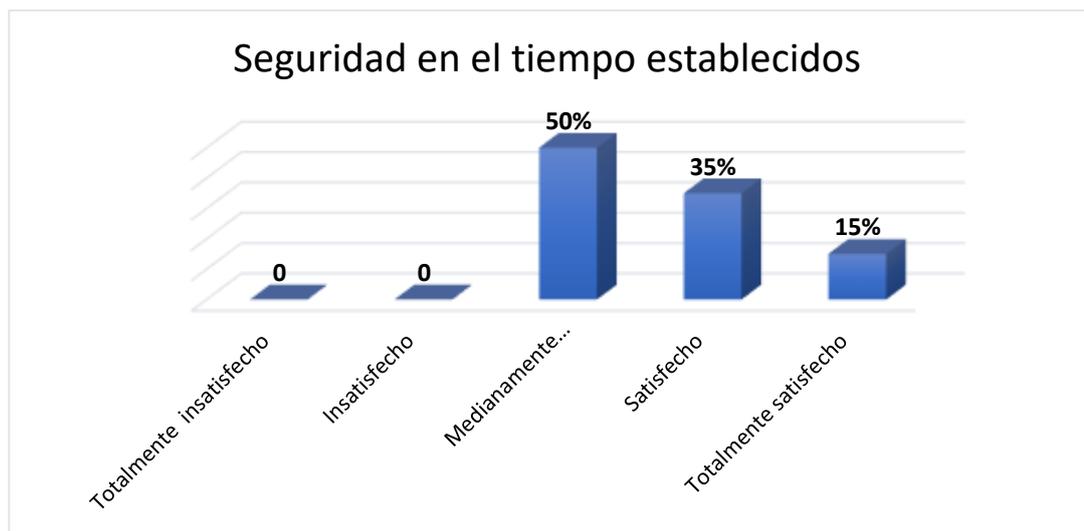


Figura 14: Satisfacción respecto a la seguridad de la respuesta en el tiempo establecido por los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Otro de los aspectos evaluados en la relación entre la garantía y la seguridad fue la seguridad que tienen los usuarios respecto a la respuesta en el tiempo establecido; donde un 50 % de encuestados esta medianamente satisfechos, el 35 % esta satisfechos, y un 15 % esta totalmente satisfechos; de lo expresado se puede decir que el mayor porcentaje de los usuarios esta mediadamente satisfecho con la seguridad de la respuesta en el tiempo establecido por lo que se debe de mejorar en este aspecto, dado a que el tramite documentario debe tener un tiempo previsto ya que de lo contrario los trabajadores pueden incurrir en faltas administrativas.

Garantía – Amabilidad



Figura 15: Satisfacción respecto a la percepción si le atendieron con amabilidad los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura respecto a la apreciación de que los colaboradores le atendieron con amabilidad a los usuarios de la UGEL Condorcanqui, estos contestaron de la siguiente manera: un 75 % está satisfecho, un 15 % está medianamente satisfecho a la atención con amabilidad y un 10 % se encuentra totalmente satisfecho con la amabilidad en la atención. De lo expresado se puede sugerir que se continúe en la mejora de la atención con amabilidad a fin de brindar confianza y garantía a los usuarios.

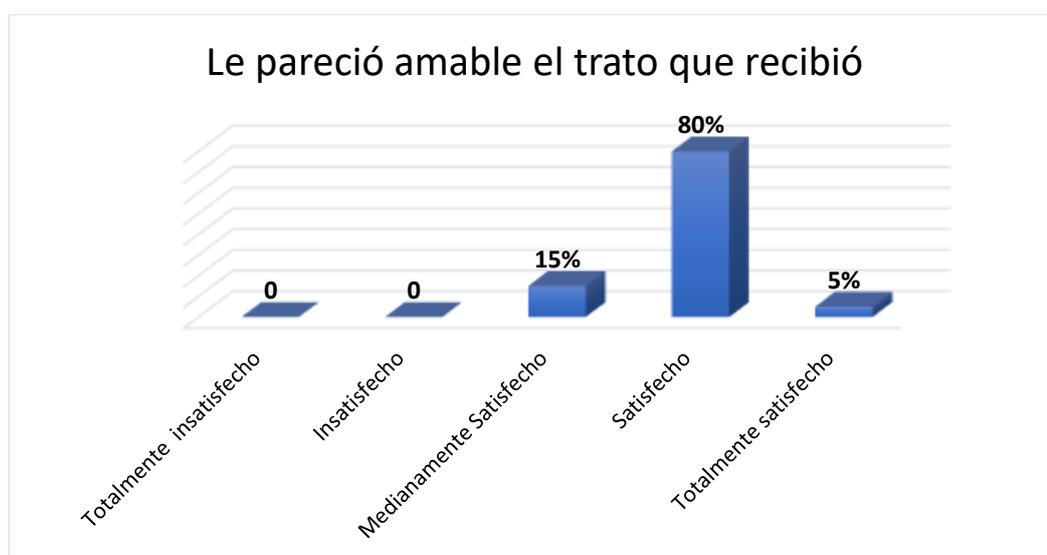


Figura 16: Satisfacción respecto a la percepción del trato amable de colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Los usuarios de la UGEL Condorcanqui, referente a que si le pareció amable el trato que recibió contestaron: un 80 % esta satisfecho con el trato amable de parte de los colaboradores, un 15 % esta medianamente satisfecho con el trato amable de que recibió de los colaboradores, un 5 % esta totalmente satisfecho con el trato amable que recibieron de parte de los colaboradores. De lo apreciado se puede decir que la mayoría de usuarios esta satisfecho con el trato amable de los colaboradores; sin embargo, se debe seguir mejorando l amabilidad en el trato.

Empatía

La empatía es otra de las variables evaluadas lo que significa el modo en que los colaboradores de la UGEL Condorcanqui se ponen en lugar de los usuarios, por lo que en este aspecto se consideraron criterios como: atención individualizada, horario conveniente, e interés de los colaboradores; esta evaluación se demuestra de la siguiente manera:

Empatía – Atención Individualizada

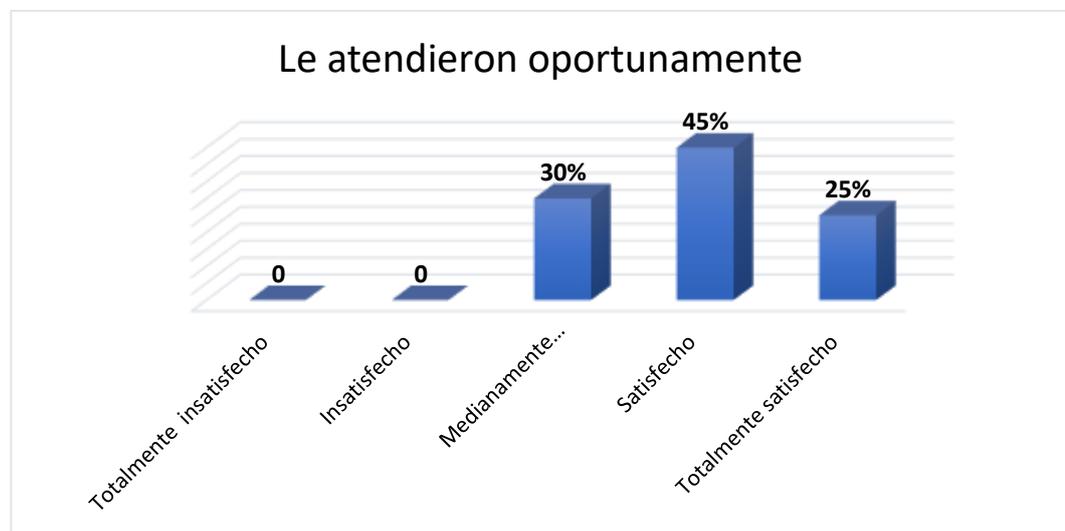


Figura 17: Satisfacción respecto a la atención oportuna en la tramitación de sus documentos de colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura el 45 % de los usuarios esta satisfecho con la atención oportuna de la tramitación de documentos de parte de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, el 30 % esta medianamente satisfechos con la atención oportuna de sus documentos, el 25 % esta totalmente satisfecho de la atención oportuna en la tramitación de sus documentos. De lo expresado se deduce que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos sin embargo se debe de mejorar ya que existe un

porcentaje representativo que esta solamente medianamente satisfechos y si no se pone énfasis en ello se puede bajar el nivel de la percepción.

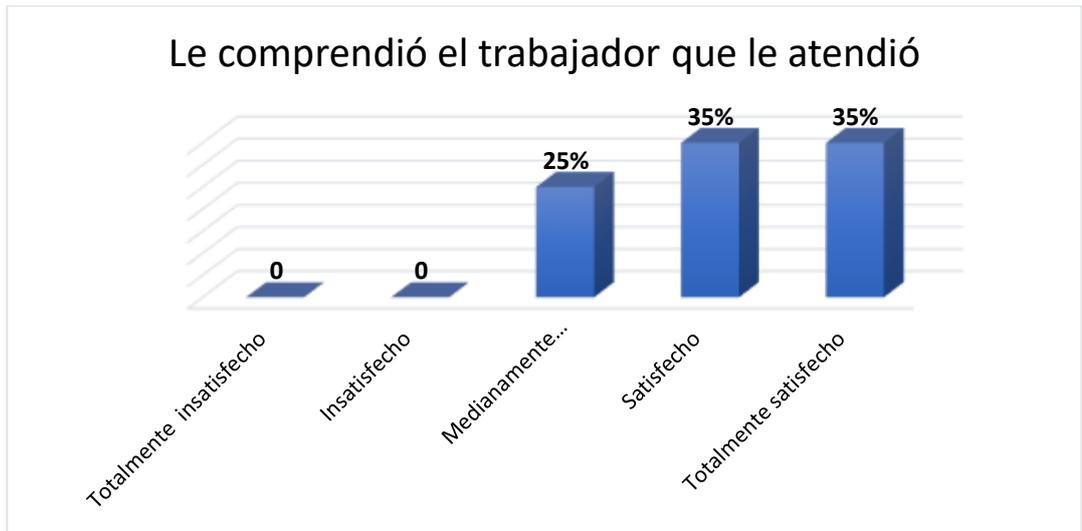


Figura 18: Satisfacción respecto a si le comprendieron los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Como podemos apreciar en la figura un 35 % esta, satisfecho con la comprensión recibida durante la atención de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, un 35 % esta totalmente satisfecho con la comprensión de los colaboradores y un 25 % esta medianamente satisfecho con la comprensión de los colaboradores que les atendieron en la UGEL. De lo manifestado se puede inferir que los usuarios esta satisfechos con la comprensión de los colaboradores; sin embargo, existe un grupo que esta medianamente satisfecho recomendando una vez mas la mejora continua.



Figura 19: Satisfacción respecto si se puso en su lugar el trabajador de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura el 40 % de los usuarios encuestados contestaron que están satisfechos debido a que el trabajador se puso en su lugar, el 35 % contestaron que están totalmente satisfecho debido a que el trabajador se puso en su lugar, el 25 % mencionó estar medianamente satisfechos debido a que el trabajador de la UGEL Condorcanqui se puso en su lugar. De lo expresado se puede ver que los usuarios están satisfechos debido a que los trabajadores se pusieron en su lugar.

Empatía – Horario conveniente



Figura 20: Satisfacción respecto si los tramites se hizo en el horario establecido en la UGEL Condorcanqui.

Como se puede apreciar en la figura el 60 % de los usuarios esta medianamente satisfecho respecto a su tramitación que se hizo en el horario establecido el 25 % de los usuarios esta satisfecho con los horarios de su tramitación, el 15 % esta totalmente satisfecho con la tramitación que se hizo en el horario establecido. De lo mencionado se puede decir que existe un mayor porcentaje que están medianamente de acuerdo por tal razón se sugiere que los horarios de tramitación deben ser teniendo en cuenta la apreciación de los usuarios puesto que en su mayoría proceden de comunidades nativas alejadas al lugar donde se encuentra la sede de la UGEL Condorcanqui.

Empatía – Atención acorde a sus intereses

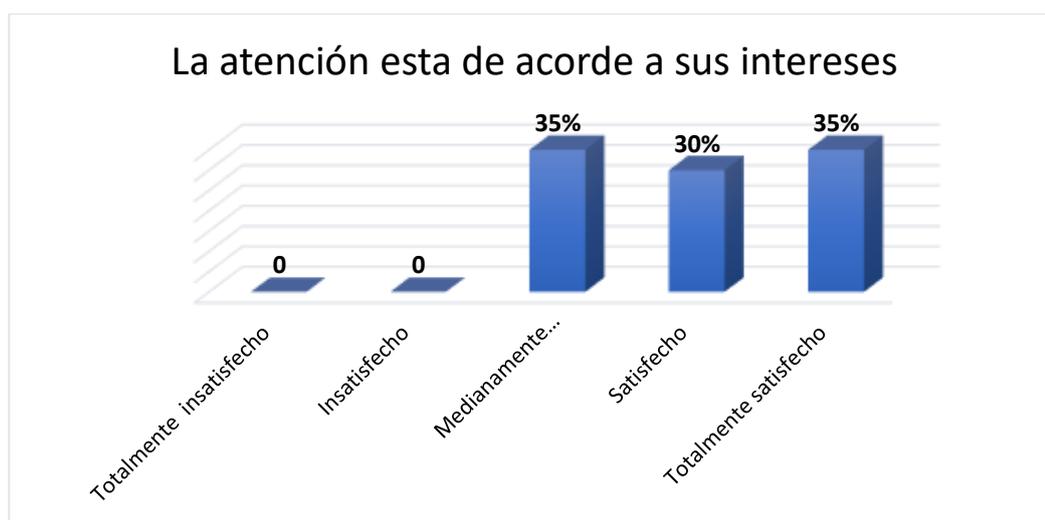


Figura 21: Satisfacción respecto a que la atención esta de acorde los intereses de los usuarios la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura respecto a la atención d acorde a los intereses de los usuarios de la UGEL Condorcanqui, ante esta pregunta los usuarios el 35 % están medianamente satisfechos, el 35 % esta totalmente satisfecho y el 30 % esta satisfecho con la atención de acuerdo a sus intereses de los usuarios. De lo observado se puede deducir que mayor parte de los usuarios están satisfechos con la atención de acorde a sus intereses; sin embargo, existe un porcentaje significativo que esta medianamente satisfecho por lo que es necesario poner énfasis en la atención de acorde a los intereses del usuario ya que sus trámites documentarios están relacionados al sector educación básica regular.

3.3 Satisfacción de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Para tener una mejor apreciación respecto al desempeño laboral una de las formas es hacer un análisis del cliente interno de la UGEL Condorcanqui, por ello se hizo una encuesta a los colaboradores de las diferentes áreas de la Institución en mención; para tal fin se consideró variables como la motivación, la iniciativa laboral, el trabajo en equipo y el trabajo por resultados evaluados bajo una escala de liker considerado desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

Motivación

La motivación laboral es un factor que debe formar parte del día a día entre los empleados de una organización como es el caso de la UGEL Condorcanqui. A la

hora de llevar a cabo un trabajo supone un cambio cualitativo, pero también una forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Esta variable se midió en fusión de: La confianza, la iniciativa propia y el proceso de atención.

Motivación – Confianza



Figura 22: Apreciación respecto con la seguridad e el trabajo de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura el 50 % de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui esta de totalmente de acuerdo que se siente motivado con la seguridad en el trabajo, el otro 50 % esta de acuerdo que su motivación representa la seguridad del trabajo. De lo apreciado en la figura se puede deducir que la mayor parte del trabajo están de acuerdo que la seguridad en el trabajo es uno de los factores que brinda confianza a la hora de prestar los servicios en la UGEL Condorcanqui.



Figura 23: Apreciación respecto con la seguridad el trabajo de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura el 80 % de los trabajadores están de acuerdo que la motivación se debe al trabajo que realizan, el otro 20 % esta totalmente de acuerdo que su motivación se debe al trabajo que realizan. De lo expresado en la figura se deduce que los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, piensan que una de las motivaciones se debe al trabajo que realizan.



Figura 24: Apreciación respecto a la confianza del público usuario con la atención oportuna de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura otra de las motivaciones es que la confianza que tiene el público usuario en la atención oportuna de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, a lo que el 55 % esta totalmente de acuerdo a que la motivación se debe a la que el público usuario confía en la atención oportuna y el 45 esta, de

acuerdo en que la motivación se debe en la confianza que tienen los usuarios en la atención oportuna de parte de los colaboradores. De lo que se deduce que una de las principales motivaciones se debe a la confianza que el público deposita en que será atendido oportunamente.

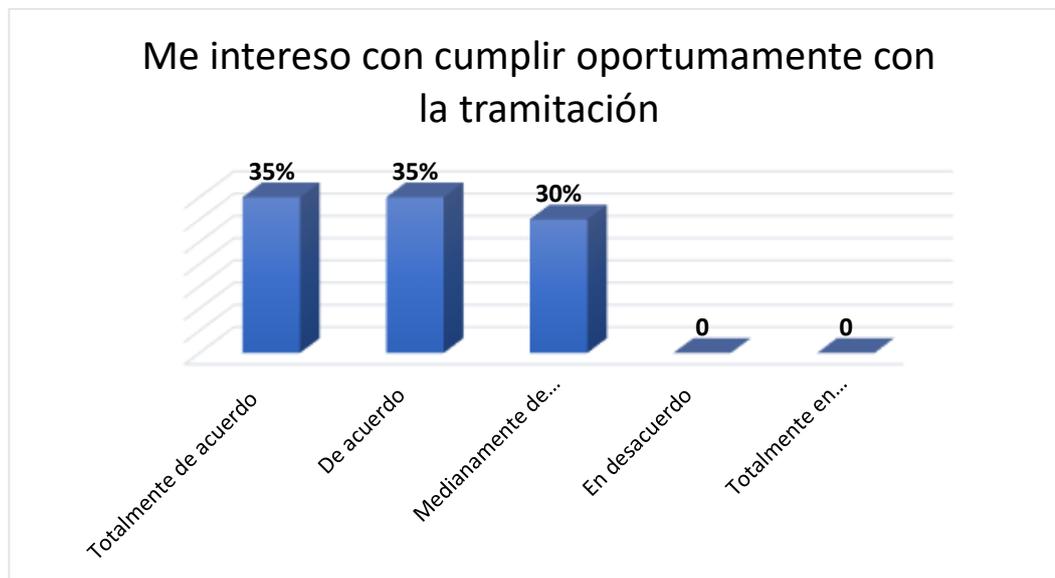


Figura 25: Apreciación respecto al interés por cumplir con la tramitación oportuna del trabajador de la UGEL Condorcanqui.

El 35 % de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui está totalmente de acuerdo que la motivación se debe al interés que pone el trabajador en el cumplimiento del trámite de los documentos de los usuarios, el otro 35 % está de acuerdo y el 30 % está medianamente de acuerdo. De lo manifestado se puede inferir que la mayoría de los colaboradores considera que la motivación se debe al interés en el trámite oportuno de los documentos presentados por los usuarios; sin embargo se debe capacitar a los colaboradores en motivación ya que hay un gran porcentaje que considera medianamente estar de acuerdo que su motivación debe ser el cumplimiento de la tramitación oportuna de documentos; y si estamos hablando de atención del usuario la prestación del servicio debe ser primordial.

Iniciativa laboral

La iniciativa laboral ha sido otra de las variables que se ha tenido en cuenta a la hora de conocer el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, esta iniciativa definida como: Tener ideas o propuestas significa adoptar una actitud proactiva que establezca un curso a través de acciones concretas, poder imaginar, emprender, desarrollar y evaluar enfoques, acciones o

proyectos individuales o colectivos con creatividad, confianza, responsabilidad y sentido crítico.) el mismo que haga del personal más eficaz y eficiente a la hora de asumir sus funciones generando como contraparte usuarios satisfechos con el servicio recibido. Esta iniciativa ha sido medida en función a la iniciativa propia y el proceso de atención para cual se hizo el siguiente análisis.

Iniciativa laboral – Iniciativa propia

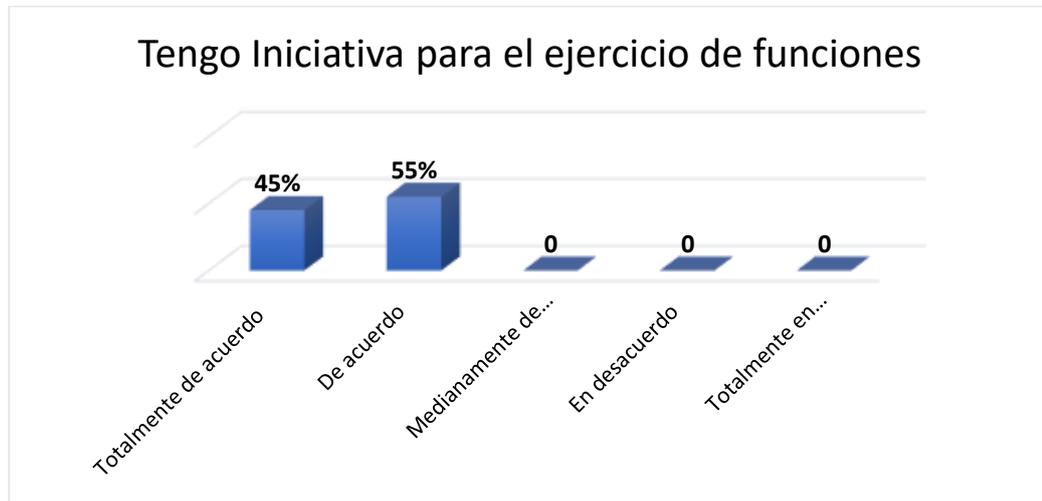


Figura 26: Apreciación respecto tengo iniciativa para el ejercicio de funciones

La figura muestra que, ante la pregunta realizado a los colaboradores si tiene iniciativa propia para el cumplimiento de sus funciones el 55 % de los colaboradores contestaron estar de acuerdo con esta interrogante, un 45 %, esta totalmente de acuerdo con la evaluación de este aspecto es decir cuentan con iniciativa propia. De lo expresado en la figura se infiere que los trabajadores creen que cuentan con iniciativa propia para el desarrollo de sus funciones, lo que es importante a la hora de evaluar el desempeño laboral.

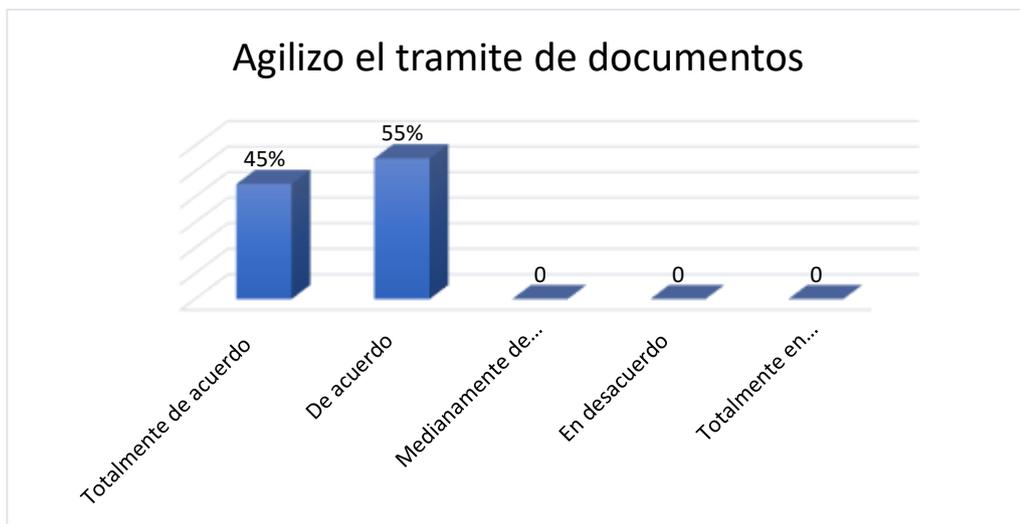


Figura 27: Apreciación respecto si agiliza el trámite de documentos presentados a su área de la UGEL Condorcanqui.

Ante la interrogante que se le formuló si agiliza los trámites de documentos que los usuarios de la UGEL Condorcanqui hacen llegar, los colaboradores manifestaron en un 55% que están de acuerdo que se agilice los trámites y para un 45% están totalmente de acuerdo; del enunciado se infiere que los colaboradores agilizan los trámites de documentos presentados a la UGEL Condorcanqui.

Iniciativa laboral – Proceso de atención

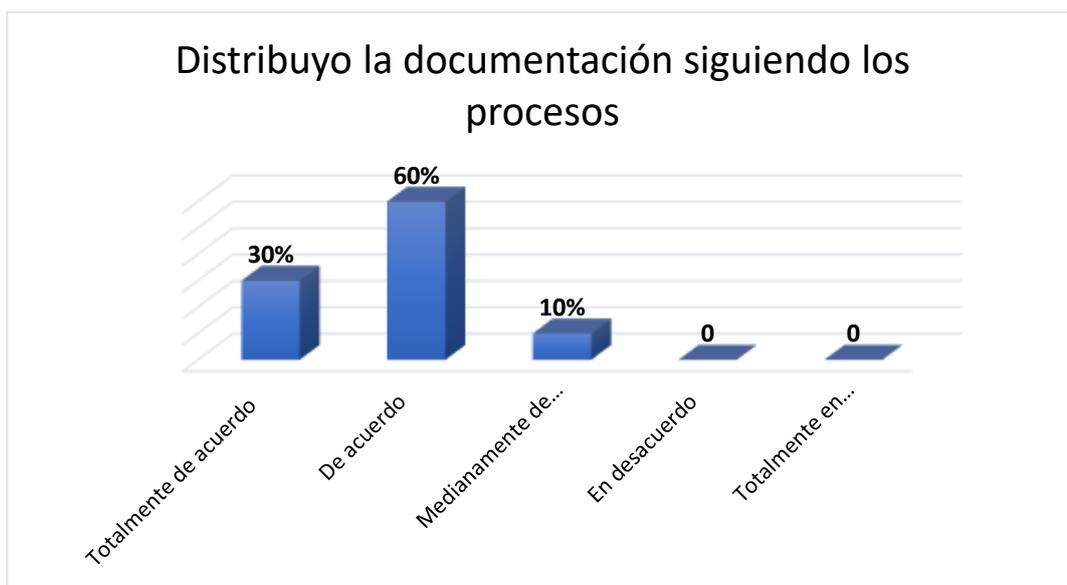


Figura 28: Apreciación respecto Distribuyo la documentación siguiendo los procesos en su área de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura es 60 % esta de acuerdo a que se distribuya la documentación en la UGEL Condorcanqui conforme los procesos y procedimientos establecidos, un 30 % está totalmente de acuerdo que se siga los procesos establecidos y un 10 % esta medianamente de acuerdo que se distribuya los documentos de acuerdo a lo establecido; de ello se infiere que la mayoría de colabores sigue los proceso de acorde a lo establecido; sin embargo los que contestaron estar medianamente de acuerdo manifestaron que existen algunos procesos que se debe de obviar a fin de hacer más eficaz el tramite documentario.



Figura 29: Apreciación respecto si atiende a los usuarios oportunamente en su área de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura respecto a si los colaboradores atienden a los usuarios oportunamente, esto contestaron; el 40 % está totalmente de acuerdo que atienden a los usuarios oportunamente, el 35 % está de acuerdo que atienden a los usuarios oportunamente y un 25 % considera que medianamente atienden a los usuarios oportunamente; de lo afirmado por éste último grupo de trabajadores ellos manifestaron además, que existen algunos cruces de actividades y en otro casos imprevistos por los que no se atiende oportunamente.

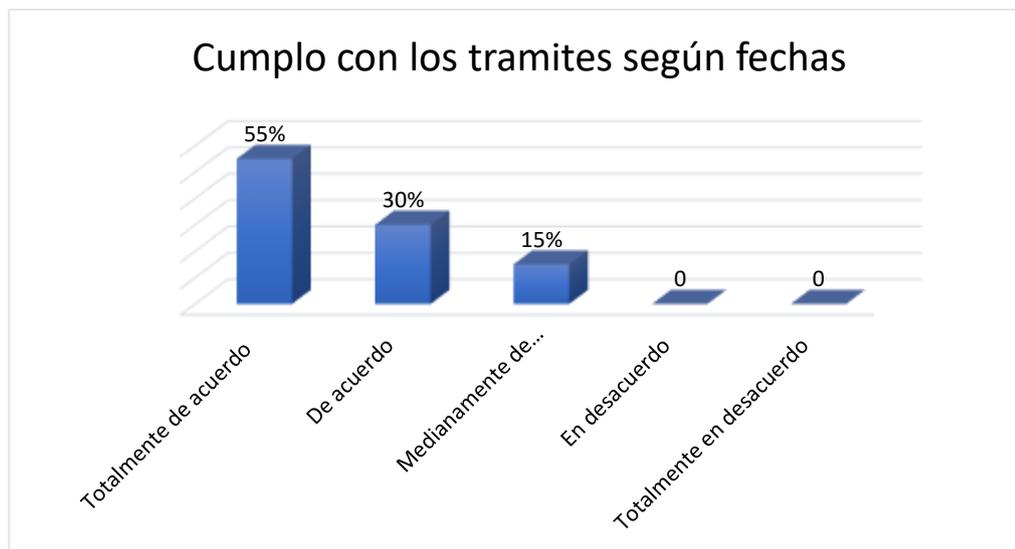


Figura 30: Apreciación respecto si cumpla con los trámites según fechas.

Como se aprecia en la figura el 55 % de los colaboradores encuestados contestaron, que están totalmente de acuerdo que cumplen con los tramites según fechas, un 30 % manifestó estar de acuerdo que cumple con los tramites según fechas y el 15% dijo estar medianamente de acuerdo a que cumple con los trámites según fechas. Los colaboradores de la UGEL Condorcanqui en su mayoría están de acuerdo con los trámites de acuerdo a fechas manifestando que existen fechas sobre todo los fines de mes donde existe mayor carga laboral por tanto es en estas fechas donde se debe de agilizar más los trámites.

Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es otro de las variables evaluadas en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, entendiendo la definición de trabajo en equipo como: Una manera organizada de trabajar entre varias personas con el fin de alcanzar metas comunes. En el trabajo en equipo las habilidades de los integrantes son complementarias, mantienen una responsabilidad individual y mutua, además de un marcado compromiso común por los objetivos. Generan una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado de sus integrantes. Como resultado, logran mayor rendimiento, productividad y satisfacción personal. Para el caso de la UGEL Condorcanqui esta evaluación comprende aspectos como la coordinación y la comunicación.

Trabajo en equipo – Coordinación

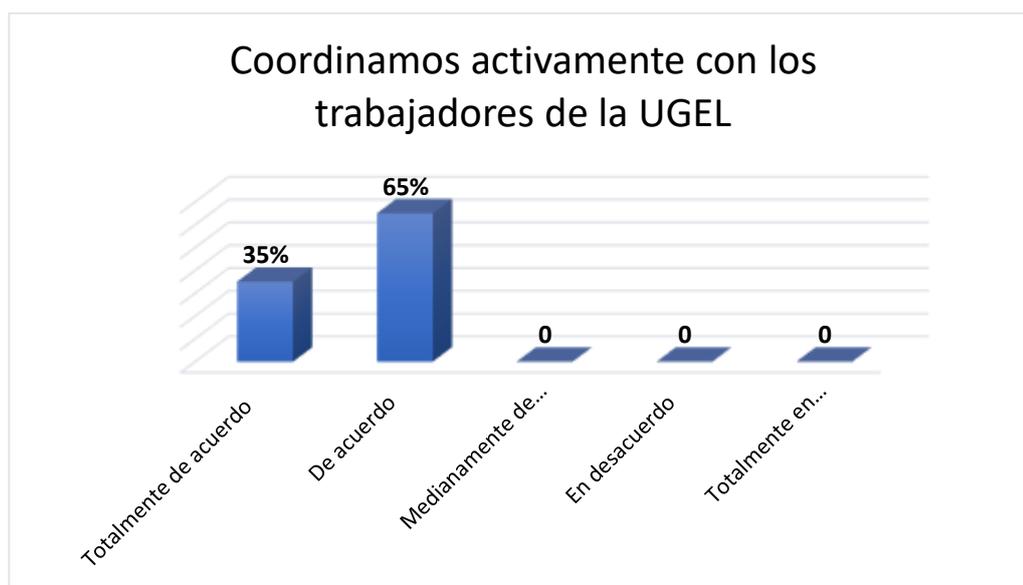


Figura 31: Apreciación respecto coordinación activamente con los trabajadores de la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura el 65 % de los trabajadores de la UGEL considera que esta de acuerdo con la coordinación activa entre los trabajadores de la UGEL, un 35 % contestaron estar totalmente de acuerdo con la coordinación activa entre trabajadores. De lo expresado se puede decir que los trabajadores de la UGEL Condorcanqui esta de acuerdo que existe una estrecha coordinación entre áreas y trabajadores de la UGEL; esto a fin de cumplir con los objetivos estratégicos de la institución.



Figura 32: Apreciación respecto a la distribución de trabajo en la UGEL Condorcanqui.

Con respecto a que, si en la UGEL Condorcanqui se distribuyen el trabajo a realizar, el 55 % contestaron estar totalmente de acuerdo que existe distribución de trabajo y un 45 % contestaron que están de acuerdo con la distribución de trabajo; ante esta interrogante los trabajadores también manifestaron que la distribución se debe a que cada uno es responsable de sus funciones asignadas de acuerdo al cargo que desempeñan.

Trabajo en equipo - comunicación.

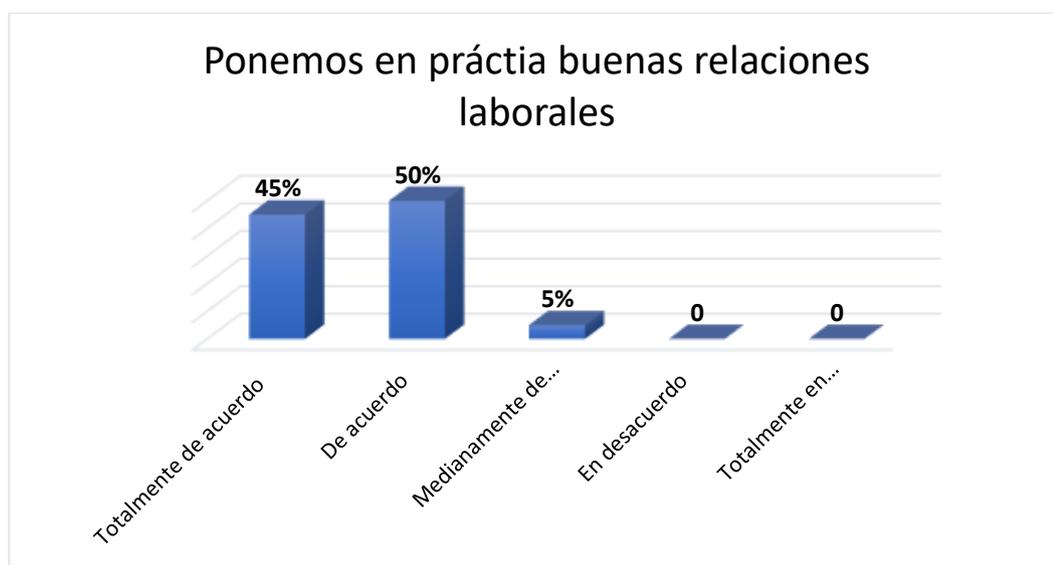


Figura 33: Apreciación respecto a las prácticas de buenas relaciones laborales en la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura respecto a si se ponen en práctica buenas relaciones laborales al interior de la UGEL Condorcanqui el 50 % manifestaron estar de acuerdo con las buenas relaciones laborales en la UGEL, el 45 % manifestaron estar totalmente de acuerdo con las buenas relaciones laborales y un 5 % manifestó estar medianamente de acuerdo con las buenas relaciones laborales. De lo manifestado se deduce que existen buenas relaciones laborales sin embargo se recomienda se trabaje capacitaciones a fin de afianzar mas estas relaciones y generar un clima laboral excelente.



Figura 34: Apreciación respecto a la comunicación entre colegas propiciando trabajo en equipo en la UGEL Condorcanqui.

Respecto a que si los trabajadores de la UGEL Condorcanqui se comunican con sus compañeros propiciando el trabajo en equipo el 70 % contestaron estar totalmente de acuerdo con la comunicación con sus compañeros, el 30 % manifestaron estar de acuerdo con la comunicación entre compañeros que propicie el trabajo en equipo. Esto se debe a que cuando se hacen los tramites en la UGEL Condorcanqui deben muchos de estos deben de pasar varias áreas a fin de cumplir con la prestación del servicio; por lo que es necesario que exista una buena y estrecha comunicación.

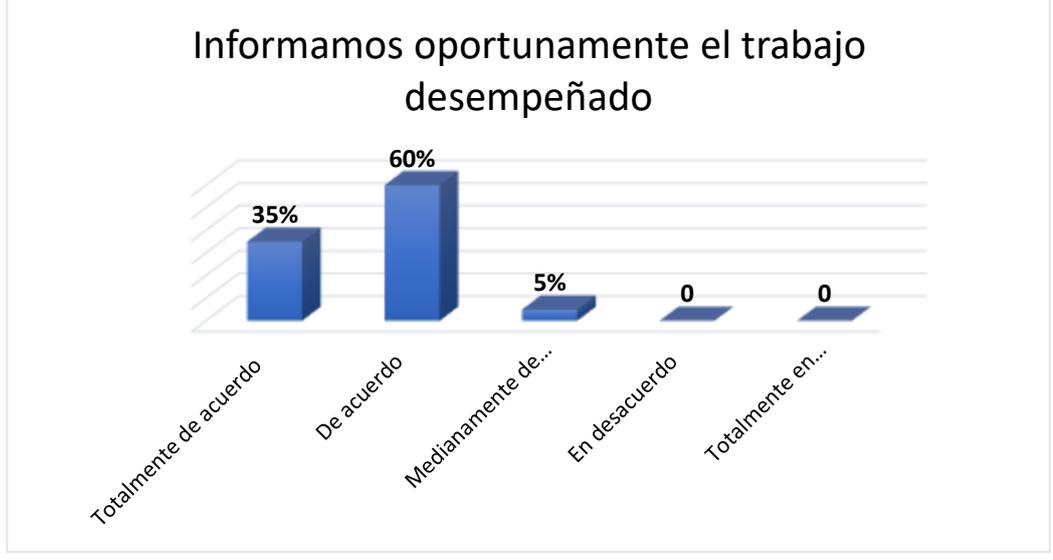


Figura 35: Apreciación informamos oportunamente el trabajo desempeñado en la UGEL Condorcanqui.

Como se muestra en la figura el 60 % de los trabajadores de la UGEL Condorcanqui esta de acuerdo con que informan oportunamente el trabajo desempeñado, el 35 % esta totalmente de acuerdo con que informa oportunamente el trabajo desempeñado; de lo expresado podemos decir que la información en la UGEL Condorcanqui es oportuna ya que los trabajadores siempre informan a tiempo de sus labores realizadas.

Trabajo por resultados

Otro aspecto que se consideró oportuno evaluar para conocer el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios de la UGEL Condorcanqui fue; el trabajo por resultado esto se debe a: Las organizaciones se benefician de un sistema más justo cuando la efectividad de un empleado no se puede medir por el número de horas que pasa en la oficina. Los empleados, por su parte, se benefician de una total autonomía a la hora de realizar su trabajo. Para el caso de la UGEL Condorcanqui este se ha medido con la variable logro de resultado lo cual se aprecia en las figuras que se muestran a continuación:



Figura 36: Apreciación sobre si nos reunimos para evaluar resultados en la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura el 65 % de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con las reuniones que se realizan para evaluar los resultados, el 35 % están de acuerdo con las reuniones que realizan para evaluar resultados. De

lo que se deduce que en la UGEL Condorcanqui se reúnen constantemente a fin de evaluar los resultados de la gestión y el trabajo realizado.



Figura 37: Apreciación sobre si los resultados se deben al esfuerzo en la UGEL Condorcanqui.

Como se aprecia en la figura del total de trabajadores encuestados en la UGEL Condorcanqui, el 65% están totalmente de acuerdo que los resultados obtenidos en la UGEL Condorcanqui se deben al esfuerzo del trabajo realizado y el 35 % esta de acuerdo a que los resultados se deben al esfuerzo de todos los trabajadores. Como se aprecia todos los trabajadores consideran que los resultados buenos que se da en una organización es producto del esfuerzo de todos por tanto si se quiere buenos resultados debe haber un trabajo arduo y consciente.

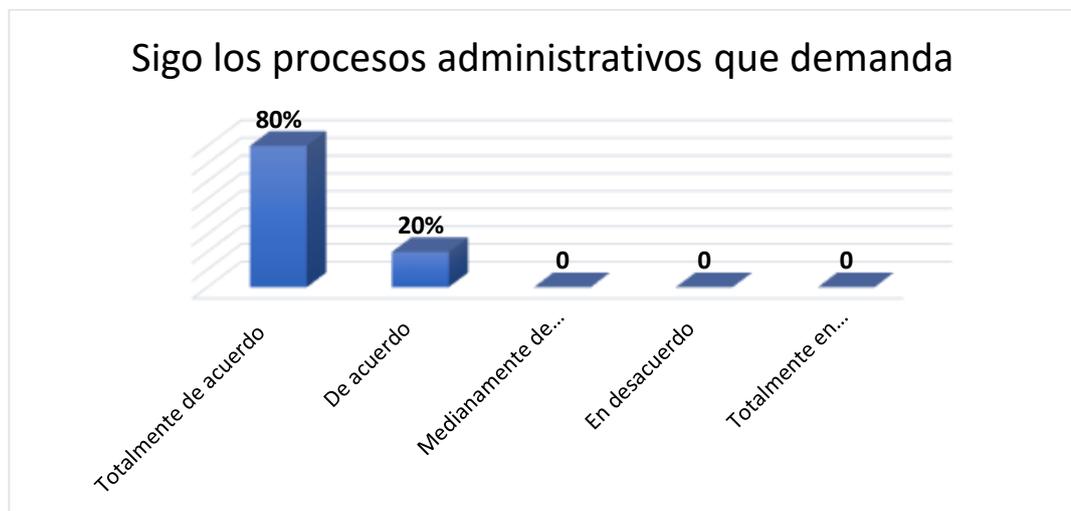


Figura 38: Apreciación sobre si sigo los procesos administrativos que demandan en la UGEL Condorcanqui.

DE acuerdo a lo que refleja la figura acerca si el personal de la UGEL Condorcanqui sigue los procesos administrativos el 80 % contestaron que están totalmente de acuerdo con seguir los procesos administrativos que se demandan y un 20 % contestó que esta de acuerdo con seguir los procesos administrativos demandados. Como se aprecia en la figura todos los trabajadores de la UGEL están de acuerdo con seguir los procesos administrativos esto se debe a que todos los procedimientos están reglamentados por tanto es función de los trabajadores cumplirlos a cabalidad.



Figura 39: Apreciación sobre si atiendo oportunamente a los usuarios en la UGEL Condorcanqui.

De acuerdo a la interrogante a cerca de que si los trabajadores atienden oportunamente a los usuarios el 65 % de los usuarios contestaron estar de acuerdo con la atención oportuna a los usuarios, y el 35 % manifestaron estar totalmente de acuerdo con la atención a los usuarios. De lo expresado se puede inferir que los trabajadores estan de acuerdo con la atención oportuna a los usuarios por tanto se considera que en la UGEL Condorcanqui se atiende oportunamente a los usuarios.

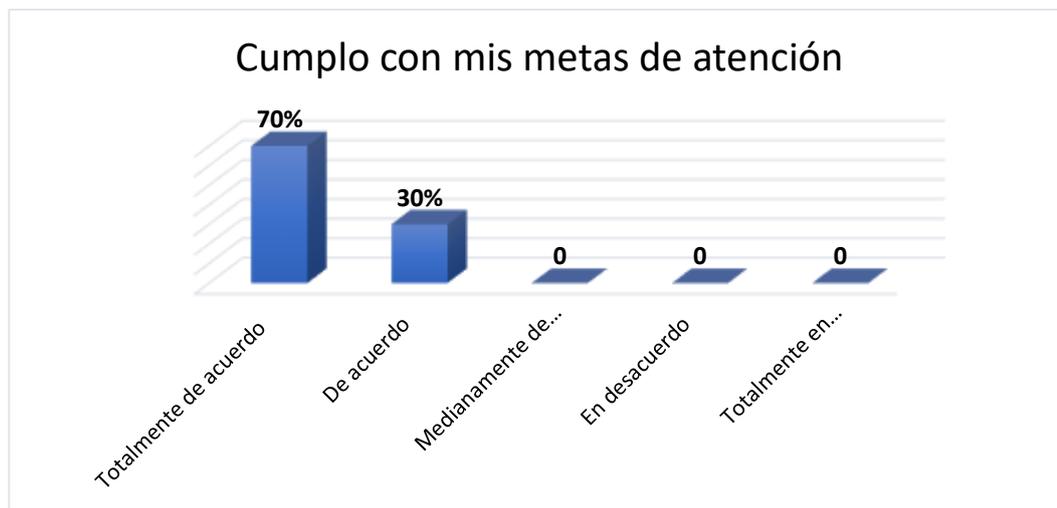


Figura 40: Apreciación sobre si cumple con mis metas de atención en la UGEL Condorcanqui.

Como se puede observar en la figura el 70 % de los encuestado esta totalmente de acuerdo ya que cumple con sus metas de atención, el 30 % esta de acuerdo en el cumplimiento de las metas de atención. De lo expresado podemos inferir que los trabajadores de la UGEL Condorcanqui están cumpliendo con las metas de atención a los usuarios.

3.4 Propuestas para mejorar el desempeño del personal e incrementar la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui.

Datos Generales:

Órgano de Dependencia: Gobierno Regional de Amazonas

Sector: Dirección Regional de Educación

Unidad: UGEL Condorcanqui

Región: Amazonas

Provincia: Condorcanqui

Presentación:

La presente propuesta a sido realizada con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores o trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui, todo ello con el fin de que la gestión educativa y el servicio

de atención a los usuarios de la provincia de Condorcanqui sea atendida adecuadamente y de manera oportuna.

Dentro del ámbito legal, la Ley N° 30057, (Ley de Servicio Civil - SERVIR) esta hace referencia a la meritocracia en función al desempeño laboral o capital humano dentro de las diversas entidades del sector público, por lo que justifica que toda entidad debe contar con personal competente al servicio de la ciudadanía, función principal de todo trabajador público. Para cumplir con esta función el profesional debe tener conocimientos, actitudes y habilidades, los mismo que se reflejen en la satisfacción del usuario, en este caso específico la de los usuarios de la UGEL Condorcanqui.

Por otro lado, la propuesta busca mejorar las condiciones laborales atendiendo las necesidades de los trabajadores de la UGEL Condorcanqui, quienes están al servicio del Estado, a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios, teniendo como responsables el área de Recursos Humanos.

Conceptualización de la Propuesta:

En esta era del conocimiento se exige a las instituciones u organizaciones públicas como privadas contar con el personal más idóneo y que sea capaz de manejar conceptos, información y que tenga habilidades, destrezas y actitudes; es justo empezar a transformar al personal en talentos competitivos, no para satisfacer a la organización sino para poder llenar la satisfacción de los usuarios. Para lograr este fin, se necesita no solo de capacitaciones para poder mejorar el desempeño si no de un verdadero desarrollo personal. (Ley N° 30057, 2020)

La propuesta planteada que busca mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la UGEL Condorcanqui, en la región de Amazonas, plantea estrategias y actividades, de acuerdo a lo normado en las leyes que rigen la función pública del estado peruano como es el caso de la Ley Marco del Empleo Público (Ley N° 28175, 2005) y la Ley del Servicio Civil (Ley N° 30057, 2020). La propuesta fue realizada después de hacer un diagnóstico mediante las encuestas recogidas de los usuarios y colaboradores de la UGEL Condorcanqui.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores para incrementar la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Condorcanqui de la Región Amazonas.

Objetivos Específicos.

- ✓ Plantear estrategias de mejora en el desempeño de los trabajadores mediante la gestión del talento humano, y el desarrollo de sus capacidades y habilidades del personal de la UGEL Condorcanqui.
- ✓ Implementar actividades específicas para el desarrollo de competencias de los trabajadores de la UGEL Condorcanqui, todo ello buscando mejoras en su rendimiento laboral.

Justificación

La propuesta se justifica debido a que plantea estrategias para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Condorcanqui, ello con miras a incrementar la satisfacción de los usuarios que día a día acuden a esta institución para hacer sus trámites documentarios, relacionados con la prestación del servicio educativo del nivel básico regular. Por otro lado la propuesta busca generar motivación laboral en los trabajadores ya que es sabido que un trabajador motivado mejora en su desempeño y rendimiento en una organización; así mismo la propuesta potenciará el capital humano no solo en aspectos de conocimiento, sino de actitudes y aptitudes que conlleven a generar un clima organizacional favorable para la UGEL; todo esto se hará contando con el trabajo en conjunto y en equipo del área responsable como lo es la oficina de Recursos Humanos o área de personal.

El servicio de calidad a los usuarios se ha convertido hoy en día un atributo esencial en una organización; por lo que la UGEL Condorcanqui no es ajena a ello, para lo cual a través de sus acciones planteadas en el presente plan o propuesta plasma las estrategias necesarias para no solo brindar servicios de calidad sino incrementar la

productividad con profesionales eficaces y eficientes comprometidos con el accionar de la institución.

Fundamentos.

Como parte de los fundamentos se podría mencionar el aspecto social, ya que la propuesta busca mejorar la organización en un contexto interno y externo, donde el desempeño laboral es la base para la prestación del servicio, y por ende lograr trabajadores capacitados y motivados y usuarios satisfechos y responsables con sus obligaciones de agentes de la educación de esta parte de la región.

Otro de los aspectos que fundamentan la propuesta son los aspectos psicológicos ya que el individuo es un ser que tiene diversas reacciones generadas por el mal estar , en el caso de los trabajadores de la UGEL el malestar se debe a la falta de motivación y los usuarios el malestar es un reflejo de una mala atención de los trabajadores; por tano con la propuesta se debe invertir esta forma de conducta tanto de los trabajadores como de los usuarios.

Estructura de la propuesta de mejora.

La propuesta tiene como base los pilares de la administración estratégica en tanto que parte de la planificación, la ejecución y la evaluación; así mismo para estar de acuerdo a las normas establecidas por el Gobierno Central se ha trabajado en base a la (Directiva N° 001-2011-SERVIR-GDCR).

La propuesta comprende tres etapas las mismas que se esquematizan en la siguiente figura:



Figura: Estructura de la propuesta

Etapa de Planificación

Aspectos Generales.

Visión.

La UGEL Condorcanqui es líder de la región y de la macro región, en gestión educativa local, con una alta satisfacción del usuario debido al trato humano y profesional de sus trabajadores y funcionarios, todo ello a conllevado a la mejora del rendimiento académico de los usuarios reflejados en indicadores de competitividad a nivel nacional y regional.

Misión.

Somos una institución que brinda servicios de gestión educativa a nivel provincial y regional, teniendo como base las políticas educativas nacionales; atendemos a nuestros usuarios, instituciones educativas, padres de familia, maestros y público en general, con transparencia, eficiencia y eficacia; por lo que simplificamos los tramites administrativos, a fin de garantizar la atención de calidad y oportuna para la población de la provincia de Condorcanqui.

Alcances.

La propuesta planteada tendrá como alcance a todos los trabajadores o colaboradores que se encuentren prestando sus servicios profesionales dentro de la administración de la UGEL Condorcanqui. Esta se aplica sin tener en cuenta el régimen laboral por lo que estarán inmersos los nombrados y contratados; toda vez que se tiene en cuenta para este plan la normatividad vigente plasmada por el SERVIR; así mismo se debe de rescatar que la finalidad es incrementar la satisfacción del usuario con el buen desempeño de los trabajadores de la institución.

Planificación

En este acápite se plantea la propuesta de mejora del desempeño de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, mediante estrategias que contengan indicadores y dimensiones, los mismos que nos permitan medir como va mejorando el desempeño laboral, mediante la capacitación y la motivación de los trabajadores y el mismo como se ve reflejado en la satisfacción del usuario que visita la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui.

Responsables

Para poder realizar la propuesta se tiene como responsables y directamente involucrados, a la oficina de personal o el área de Recursos Humanos de la UGEL Condorcanqui, la misma que debe estar representada por el Jefe de Área y refrendada por el Director de la UGEL.

Tabla 3: Estrategias de la etapa de planificación

Variable	Dimensión	Indicador	Estrategias para incrementar la satisfacción del usuario de La Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui.
Desempeño laboral	Cumplimiento de Tareas	Reducción de tiempo de atención.	Para reducir los tiempos de la atención a los Usuarios de la UGEL Condorcanqui se debe trabajar en equipo, de tal manera que exista coordinación, y en cada área se demoren los documentos memos de 24 horas; para ello en la mesa de partes se debe hacer la revisión exhaustiva y la orientación adecuada a tos usuarios que llegan hacer sus tramites documentarios, esto a fin de que en sus documentos a presentar estén todos los documentos requeridos para la gestión
		Respuesta oportuna.	La capacidad de respuesta es otra de las estrategias a tener en cuenta, parra lo cual los trabajadores deben de estar capacitados para hacer correctamente sus funciones; así mismo los funcionarios y directivos deben de hacer un monitoreo constante de las áreas; por otro lado, se debe diseñar softwares de seguimiento para acceso del público y de los trabajadores. Si esta estrategia esta fallando se debe de hacer una capacitación, concientización y corrección a fin de dar mejores respuestas.
		Logro de los Objetivos	Para aplicara esta estrategia los funcionarios y jefes de áreas deben de dar a conocer a todos los trabajadores, los objetivos que persigue la institución, para lo cual se debe de ayudar con el Plan Estratégico Institucional; por otro lado, se debe de motivar al trabajador a fin de que eleve su rendimiento y desempeño.
		Abastecimiento de recursos	Los recursos con los que cuentan las áreas deben de ser suficientes y se deben de proveer anticipadamente, esto a fin de garantizar que los trabajadores puedan realizar sus funciones sin contratiempos, generados por la falta o el desabastecimiento de material; se

	Eficiencia		debe de complementar la estrategia en coordinación constante con el área de abastecimiento y en función al plan de adquisiciones.
		La responsabilidad	La responsabilidad de las funciones del trabajador debe ser primordial, para lo cual se le pide puntualidad y compromiso con la institución, cada jefe de área estará avocado hacer un seguimiento y supervisión constante de los trabajos que viene realizando el personal a su cargo.
		La Rotación del personal	Todo el personal debe estar capacitado de asumir diversas funciones en la Unidad de gestión educativa Local de Condorcanqui, toda vez que los puestos no deben de ser a perpetuidad o el trabajador debe de ser imprescindible; por lo que cualquiera puede reemplazarlo en un momento dado.
	Compromiso	Identificación Institucional	Los trabajadores de la UGEL Condorcanqui deben de tener un alto grado de compromiso e identificación con la institución, para ello será necesario la constante orientación de los superiores, toda vez que se le debe hacer entender al trabajador lo importante que es para la institución el desarrollo de sus funciones.
		Trabajo en equipo	La institución debe buscar que los trabajadores realicen acciones de forma coordinada y en equipos de trabajo, todo ello para el cumplimiento de los objetivos institucionales; por otro lado, es importante para el cumplimiento de la estrategia que el funcionario o directivo lidere las acciones y demuestre con el ejemplo como se debe trabajar en equipo.
		Solidaridad y empatía con sus compañeros	Los trabajadores de la institución deben de valorar todos los trabajos que realicen sus compañeros, desde los trabajos mas insignificantes hasta los trabajos más complejos, toda vez que si uno de ellos falla no se estará cumpliendo con el objetivo institucional.

Etapa de Ejecución

Objetivos

Buscar elevar la eficiencia y la eficacia de los trabajadores de la UGEL Condorcanqui, para incrementar la satisfacción de los usuarios mediante la mejora de su rendimiento.

Diseñar indicadores que permitan medir la eficiencia y eficacia de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui

Evaluar oportunamente todas las estrategias implementadas a fin de saber su funcionamiento para una mejora continua.

Alcanzar la calidad en la prestación de los servicios de gestión educativa de la provincia de Condorcanqui.

Estrategias.

Las estrategias diseñadas en la propuesta son sencillas, metódicas y fáciles de ejecutar, toda vez que dependerá de los compromisos que asuma la dirección o los directivos de la UGEL Condorcanqui; por otro lado se resalta que las estrategias están avocadas a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y por ende incrementar la satisfacción de los usuarios; estas estrategias se explican en la tabla siguiente:

Tabla 4: Estrategias de la etapa de Ejecución

Variable	Dimensión	Indicador	Estrategias para incrementar la satisfacción del usuario UGEL Condorcanqui.
Desempeño laboral	Cumplimiento de Tareas	Reducción de tiempo de atención.	Para lograr que se agilice los tiempos, es necesario que se dote de personal a las diversas áreas especialmente al área de tramites documentarios, esto a fin de que se revise oportunamente todos los requisitos necesarios para su respectiva tramitación y respuesta favorable a su documentación; para ello se debe de trabajar con instituciones educativas superiores que les faciliten practicantes.
		Capacidad de respuesta	El personal administrativo debe de ser constantemente supervisados por sus superiores, esto a fin de detectar la capacidad de sus colaboradores a la hora de responder ante un trámite, ya que si no esta preparado el personal se le debe de capacitar en el cumplimiento de sus funciones específicas.
		Logro de los Objetivos	El cumplimiento de los objetivos se debe de evaluar a partir de la satisfacción de los usuarios, para lo cual se debe de elaborar una encuesta anónima que se aplique por área a los usuarios que acuden a la UGEL Condorcanqui, si las encuestas reflejan descontento se debe implementar acciones de mejora y de capacitación en el área.
		Abastecimiento de materiales	Para conocer si los recursos son abastecidos oportunamente y a tiempo justo, todo el personal debe de manejar una hoja de calculo a manera de inventario, la misma que le permita tener un control de los recursos y materiales disponibles en cada área, por otro lado, los recursos que faltan serán requeridos de forma anticipada mediante el plan de adquisiciones y requerimientos.

	Eficiencia	La Responsabilidad laboral	Para conocer la responsabilidad de los trabajadores existen indicadores como los horarios y las metas que cada uno de los trabajadores se proponga a cumplir cada mes, por ello el jefe de área debe de hacer un seguimiento exhaustivo, y por otro lado recompensar con un estímulo a los trabajadores que mejor se desempeñen y hayan mostrado responsabilidad en su trabajo todos los meses.
		La Rotación del personal	Cada uno de los trabajadores y de acuerdo a sus competencias estará en la facultad de ocupar cualquier área de su línea, para ello los funcionarios y directivos de la institución deben de promover la rotación constate de los trabajadores, ya que ello conlleva a fortalecer a los trabajadores en las diferentes áreas así mismo no hacerles imprescindibles.
	Compromiso	Identificación con la Organización	Se buscará que los trabajadores eleven su grado de compromiso con la institución esto mediante charlas motivacionales donde se le haga ver lo importante que resulta el trabajo que realizan en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
		Trabajo en equipo	La cooperación entre los trabajadores es importante a la hora del cumplimiento de objetivos por lo que se debe de concienciar al personal de la UGEL Condorcanqui, a trabajar de forma conjunta y articulada, tratando de facilitarse información y otros recursos entre compañero ya que de esto depende en cumplimiento del objetivo institucional.
		Solidaridad con sus compañeros de trabajo	Se debe de hacer sentir a cada uno de los trabajadores que todos los trabajos que realizan es importante para la institución, desde el trabajo más insignificante hasta el trabajo mas complejo, ya que cada uno de ellos contribuye desde el lugar que este en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Etapa de evaluación

Evaluación.

Para la etapa de evaluación se deberá realizar un diagnóstico situacional de las diversas áreas y oficinas de la UGEL Condorcanqui, la refrida información será usada para organizar el proceso de capacitación del personal, así como para medir el grado de participación y compromiso de los colaboradores con las charlas y talleres de perfeccionamiento en el área y puesto donde se desempeña.

Evaluación de estrategias.

Para realizar la evaluación de las estrategias se diseñarán, instrumentos, concernientes en fichas y formularios que permitan medir el desarrollo de la propuesta; por tanto, se estructurará un cronograma de acciones y actividades las mismas que serán ejecutadas a mediano y a largo plazo, dependiendo del grado de exigencia que requiera la estrategia.

Mediano plazo:

La evaluación se desarrollará en un plazo de 6 meses contados a partir de implementada la propuesta, el área de Recursos Humanos de la Unidad de gestión Educativa Local será la encargada de aplicar las fichas y formularios, los mismos que serna contestadas de forma virtual en cualquier horario y lugar.

Lago Plazo:

La evaluación a largo plazo será aplicada en un lapso de 12 meses; para lo cual el trabajador debe haber dado la primera evaluación o la de mediano plazo, el proceso permitirá conocer en que medida el trabajador a mejorado su rendimiento o desempeño laboral, para ello evaluará la oficina de Recursos Humanos utilizando la ficha que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5: *Escala de evaluación*

Deficiente	Promedio	Eficaz	Eficiente
0-20	21-50	51-70	71-100

Tabla 6: Ficha a de evaluación

Variable	Dimensión	Indicador	Criterio de evaluación de la propuesta					Total
			Cómo evalúa el desempeño de los trabajadores según las estrategias aplicadas	Existe una argumentación adecuada de los trabajadores respecto al desempeño de sus funciones	Las estrategias innovaron un ambiente laboral en los trabajadores	Las estrategias fueron bien recibidas por los trabajadores	Las estrategias beneficiaron a la tema laboral de la UGEL Condorcanqui	
			0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	
Desempeño Laboral	Cumplimiento de tareas	Reducción de tiempo de atención						
		Capacidad de Respuesta						
		Logro de Objetivos						
	Observaciones							
	Eficiencia	Abastecimiento de materiales						
		La Responsabilidad						
		La rotación del personal						

Observaciones							
Compromiso	Identificación con la Organización						
	Trabajo en equipo						
	Solidaridad entre compañeros						
Observaciones							

Seguimiento:

Para lograr un eficaz seguimiento de la propuesta se debe de contar con la participación activa de todo el personal que labora en la Unidad de gestión Educativa Local de Condorcanqui; toda vez que debe ser supervisada el cumplimiento a través de la oficina de personal y regentada por la alta dirección de la UGEL.

Finnciamiento:

Debido a que el objetivo es mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, se deberá utilizar los recursos económicos que han sido recaudados por la UGEL, por tanto se recomienda que se considere en el presupuesto de cada año, como una de las actividades primordiales a desarrollar y de esta forma lograr un presupuesto permanente.

Recursos

Los recursos que se utilizaran serán los que posee la entidad, caso contrario deberá presentarse como un proyecto especial institucional, y presentado al pliego del sector educación a fin de obtener recursos del Gobierno Regional Amazonas o del Ministerio de Educación.

Cronograma.

Dado que se trata de una entidad pública y como se ha descrito anteriormente, el programa tiene una duración de 12 meses, el cual se debe desarrollar cada año. .

III. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como antecedentes, estudios realizados por diferentes autores, los mismos que fueron considerados para la discusión por ello se discute con López & Villacis (2018) quienes en su tesis titulada: Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil, los autores manifiestan que la productividad no solo trae beneficios económicos sino que también sociales y psicológicos, razón por la cual afirman que existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Del mismo modo en la investigación realizada en la UGEL Condorcanqui, se determinó el desempeño laboral medido desde la apreciación de los mismos colaboradores, donde una de las variables estudiadas fue la motivación, analizándose en relación a la motivación y confianza demostrando que la confianza que existe entre los trabajadores y usuarios es alta relación que se puede observar en las figuras 21, 22, 22 y 23 de la investigación.

Por su parte Valencia (2018), con su investigación: Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American ha evaluado aspectos como la motivación, las relaciones interpersonales, la naturaleza del trabajo, el respeto y la satisfacción referente a los beneficios sociales; evaluando también condiciones físicas para el trabajo; en la UGEL Condorcanqui se pudo evaluar criterios relacionados a la percepción del usuario como la confiabilidad, el compromiso, la cordialidad con en que fueron atendidos, el tiempo de demora en la atención, la capacidad de respuesta medida desde la precisión y la rapidez; así mismo la garantía, medido desde la confianza, la seguridad y la amabilidad; también se evaluó la empatía medida desde la atención individualizada, los horarios y el interés de los trabajadores con el servicio donde los usuarios en su mayoría están de medianamente satisfechos a muy satisfechos con el servicio de la UGEL, afirmación que se puede corroborar mediante las figuras 2 a la figura 20; y por otro lado se midió aspectos relacionados a los trabajadores como la motivación, la iniciativa laboral y el trabajo en equipo donde los trabajadores están de acuerdo y totalmente de acuerdo con las variables estudiadas puesto que estas miden su desempeño laboral consideradas por ellos como alto; corroborando lo manifestado en las figuras de la 21 a la figura 37 de la presente investigación.

Soto (2019) realiza una investigación en el Ministerio de Economía y Finanzas donde como resultados plantea la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio. manifestando que estos se expresan en una relación directa y moderada, la misma que a media que mejora el clima organizacional incrementa la calidad del servicio. Del mismo modo en la investigación realizada en la UGEL Condorcanqui se muestra la relación que existe entre Desempeño laboral y Satisfacción del Usuario, y esta se directamente proporcional; puesto que, ante un mejor desempeño laboral, mejor satisfacción del usuario; sin embargo, este se debe complementar con la motivación a mayor motivación mejor desempeño laboral. Así mismo Núñez (2017) confirma lo dicho por Soto (2019) solo que su investigación está basada en experiencias que se presentan en el sector privado así mismo la tesis realizada en Condorcanqui confirma que el desempeño laboral tiene una relación correlación positiva moderada con la satisfacción del cliente.

Según Siccha (2019) en su tesis titulada: Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chachapoyas – 2018. Relaciona la gestión del talento humano y el desempeño laboral donde manifestando la referida tiene mayor significancia de acuerdo a las áreas de trabajo; es decir existe mayor relación interpersonal en los trabajadores de la misma área, por otro lado manifiesta que existe mayor satisfacción en función al puesto que ocupa; como conclusión afirma que existe una relación altamente significativa entre las variables gestión del talento humano y satisfacción laboral. Finalmente Wepiu (2017) realiza una investigación en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, sobre parámetros motivacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores manifestando que debe existir motivación laboral para la satisfacción de los colaboradores; de igual modo en la tesis realizada en la UGEL Condorcanqui se corroboró que el desempeño laboral es más eficaz y eficiente si existe algún tipo de motivación.

IV. CONCLUSIONES

- Se realizó el diagnóstico del desempeño laboral del personal de la UGEL Condorcanqui, donde se conoció la reseña histórica se plasmó su estructura orgánica y se identificaron las principales funciones de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, así mismo esto permitió conocer la planificación, algunos documentos de gestión y quienes son los que en la actualidad lideran la organización como directivos y funcionarios.
- La investigación permitió conocer la satisfacción de los usuarios de la UGEL Condorcanqui, el mismo que fue evaluado mediante un cuestionario de preguntas aplicado a los usuarios y a los colaboradores, donde se concluye que la satisfacción de los usuarios es va desde medianamente satisfechos, hasta totalmente satisfechos y la apreciación de los trabajadores, es que los usuarios están satisfechos con el servicio debido a que su desempeño es eficaz y eficiente.
- La relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario es positiva ya que los usuarios manifiestan estar satisfechos con el servicio recibido en la UGEL Condorcanqui y los colaboradores de la UGEL manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con su desempeño laboral, esto debido a que la principal motivación es que los usuarios se vayan satisfechos y que sus tramites hayan sido realizados a tiempo, con asertividad y alto grado de empatía.
- Se planteo una propuesta para mejorar el desempeño del personal e incrementar la satisfacción del usuario de la UGEL Condorcanqui donde se plasma tres etapas: la etapa de planificación, la etapa de ejecución y la etapa de evaluación para los cuales se ha planteado estrategias de mejora del desempeño laboral a partir de la eficiencia, la eficacia y el compromiso.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a funcionarios y directivos de la UGEL Condorcanqui, proponer y desarrollar programas y acciones para la motivación y el desarrollo personal en busca del desarrollo del personal y la satisfacción laboral de los usuarios.
- Se recomienda a los trabajadores de la UGEL Condorcanqui capacitarse, comprometerse e identificarse con la Institución a fin de lograr una atención eficaz y eficiente.
- Para futuras investigaciones se recomienda hacerlo utilizando otra metodología como la cuasi experimental a fin de conocer como mejora el rendimiento laboral si se aplican estímulos como motivación o recompensas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Colchado, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño de los colaboradores del área de Gestión Administrativa: UGEL- Casma – 2017*. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela de Posgrado, Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Gálvez, D. (2018). *Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018*. Tesis de Maestría en Gestión Pública. Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
- Jesús, T & Salazar, R. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social. Escuela Profesional de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Perú.
- Ley 30057 (D.L 1260). Ley del Servicio Civil. Formalizan la aprobación de la Directiva del Subsistema de Gestión del Rendimiento. Lima, 27 de agosto de 2020. 7 pp.
- Litwin y Stinger (2017) *Las nueve dimensiones del clima organizacional / Administración – Esan*. Perú.
- López, S & Villacís, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil*. Trabajo de titulación de Ingeniera Comercial. Facultad de Ciencias económicas y administrativas, Universad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Ecuador.
- Núñez, L. (2017). *Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración de la Educación. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.
- Sánchez, Y & Morales, A. (2015). *El clima organizacional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz 2015*. Tesis para optar

el Título Profesional de Administración, Facultad de Administración y Turismo, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz. Perú.

Siccha, E. (2019). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chachapoyas – 2018*. Tesis de Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas. Perú.

Soto, S. (2019). *El clima organizacional y la calidad del servicio en la Oficina General de Administración del Ministerio de Economía y Finanzas*. Tesis de Posgrado Maestría en Administración con Mención en Gestión Pública. Escuela de Posgrado. Universidad Nacional de Educación. Enrique Guzmán y Valle. Lima. Perú.

Tenorio, A. (2017). *Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral*. Tesis de Maestría en Investigación en Educación. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Ecuador.

Valencia, E. (2018). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American*. Tesis de Maestría en desarrollo del Talento Humano. Área de Gestión. Universidad Simón Bolívar. Sede Ecuador. Quito. Ecuador.

Wepiú, E. (2017). *Parámetros motivacionales para la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, 2017*. Tesis de Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas. Perú.

ANEXOS

Encuesta que se aplicará a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui

Señor (a) Buenos días: La presente encuesta tiene por finalidad medir la satisfacción del usuario de la UGEL Condorcanqui, la requerida información servirá para elaborar una tesis de pregrado, por lo que se agradece la veracidad ya que la información será de mucha confidencialidad y el investigador se compromete en no utilizar la información para otros fines.

Item	Indicador	Concepto	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente	Satisfecho	Totalmente
Confiabilidad	Compromiso	Cumplieron con plazos previstos en la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
	Cordialidad	Le trataron con cordialidad al interior de la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
		Recibió un trato amable por parte del personal que le atendió en la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
	Optimización del tiempo	Está de acuerdo con el tiempo que demora la tramitación de documentos en la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
		Le respondieron oportunamente con sus documentos tramitados en la la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
Capacidad de respuesta	Precisión de respuesta	Le explicaron con precisión el tiempo que demora la tramitación de sus documentos.					
		Le convenció la respuesta brindada sobre los pasos que sigue la tramitación de sus documentos.					
		Recibió la explicación necesaria sobre la tramitación de sus documentos.					

	Rapidez en la respuesta	Está satisfecho con la respuesta obtenida sobre la demora de la tramitación de sus documentos.					
		La respuesta que le brindaron los trabajadores de la Oficina la Oficina de la UGEL de Condorcanqui fue rápida y precisa.					
Garantía	Confianza	Le brindaron confianza al interior de la oficina la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
		Tiene la plena confianza que sus documentos serán atendidos en la fecha que le indican su respuesta.					
	Seguridad	Está seguro que la respuesta a la demanda a sus documentos será en el tiempo indicado.					
	Amabilidad	Le atendieron con amabilidad los trabajadores de la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
La pareció amable el trato que recibió por parte de los trabajadores de la Oficina de la UGEL de Condorcanqui							
Empatía	Atención individualizada	Le atendieron oportunamente en la tramitación de sus documentos					
		Le comprendió el trabajador que le atendió sobre la tramitación rápida de sus documentos.					
		Se puso en su lugar el trabajador que atendió la tramitación de sus documentos para hacer un trámite rápido.					
	Horario conveniente	La atención que recibió sobre la tramitación de sus documentos se hizo en el horario establecido.					
	Interés	La atención recibida sobre la tramitación de sus documentos esta de acorde con sus intereses.					

Observaciones:.....

Gracias...

Encuesta que se aplicará a los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui

Señor (a) Buenos días: La presente encuesta tiene por finalidad medir el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Condorcanqui, la requerida información servirá para elaborar una tesis de pregrado, por lo que se agradece la veracidad ya que la información será de mucha confidencialidad y el investigador se compromete en no utilizar la información para otros fines.

Item	Indicador	Concepto	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Motivación	Confianza	Tenemos seguridad con el trabajo que realiza en la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
		Me siento motivado con el trabajo que realiza en la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
		Tramitamos los documentos siguiendo los procedimientos administrativos.					
		Confío a mi público usuario la atención oportuna del trámite de documentos.					
		Me intereso por cumplir oportunamente con la tramitación de documentos					
Iniciativa laboral	Iniciativa propia	Tengo iniciativa para el ejercicio de sus funciones					
		Agilizo el trámite de los documentos por iniciativa propia.					
	Proceso de atención	Distribuyo la documentación siguiendo los procesos administrativos a las áreas correspondientes					
		Atiendo a los usuarios oportunamente en la tramitación de sus documentos.					
Trabajo en equipo	Coordinación	Coordinamos activamente con los trabajadores de la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
		Nos distribuimos el trabajo a realizar dentro de la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
	Comunicación	Ponemos en práctica las buenas relaciones laborales dentro de la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					

		Me comunico con mis colegas de trabajo propiciando el trabajo en equipo para alcanzar los resultados que demanda la organización.					
		Informamos oportunamente el trabajo desempeñado dentro del puesto que me ocupo.					
Trabajo por resultados	Logro de resultados	Nos reunimos para evaluar los resultados logrados y no logrados dentro de la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
		Los logros alcanzados dentro de mi trabajo se deben al gran esfuerzo que realizo.					
		Sigo con los procesos administrativos que demanda la Oficina de la UGEL de Condorcanqui					
		Atiendo oportunamente a los usuarios en los plazos establecidos.					
		Cumplo con mis metas de atención según la documentación recibida					

Observaciones:.....

Gracias...

Fotografías del trabajo de campo

Fotografía tomada de la atención a los Usuarios de la UGEL Condorcanqui.



Fotografía durante el proceso de selección de personal de la UGEL Condorcanqui



Fotografía del área de Recursos Humanos de la Oficina de Gestión Educativa Local de Condorcanqui.

