



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA



**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUB GERENTES Y LA
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTES DE INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL PRIMARIO
DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ-2019**

TESIS PRESENTADA POR:

GABRIELA GALINDO FLORES

PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

JULIACA – PERÚ

2023



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUB GERENTES Y
LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTES DE
INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL
PRIMARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ-2019**

TESIS PRESENTADA POR:

GABRIELA GALINDO FLORES

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

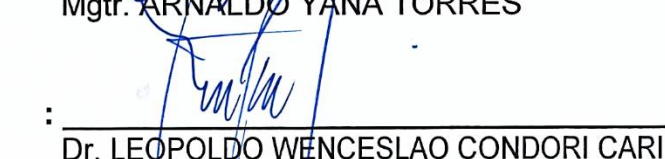
MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUNIGA MEDINA

SEGUNDO MIEMBRO : 
Mgtr. ARNALDO YANA TORRES

ASESOR DE TESIS : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

LINEA DE INVESTIGACIÓN : GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN-P 32



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 077-2023-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 27 de junio del 2023

VISTOS:

El expediente N° 042444, presentado por el (la) Bachiller **GALINDO FLORES GABRIELA**, con número de DNI. **02411253**, asignado (a) con código de matrícula **21028016**, de la Maestría en EDUCACIÓN, Mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **GALINDO FLORES GABRIELA**, con número de DNI. **02411253**, asignado (a) con código de matrícula **21028016**, de la Maestría en EDUCACIÓN, Mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUB GERENTES Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL PRIMARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ-2019** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32**. y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 30 de mayo del 2023. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - **DECLARAR EXPEDITO** para la Sustentación de la Tesis titulada: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUB GERENTES Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL PRIMARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ-2019** Elaborado por el (la) Bachiller **GALINDO FLORES GABRIELA**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Primer Miembro	:	Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Segundo Miembro	:	Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor	:	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	Miércoles, 05 de julio del 2023
Hora	:	09:00 a.m.
Modalidad	:	Aula N° 309 EPG - UANCV - JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAGISTER** a los estudiantes que ingresaron anterior a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
SECRETARIO ACADÉMICO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 1436 - 2021-USA-EPG/UANCV

13 de noviembre del 2021.

VISTOS:

El expediente N° 024686 de fecha 04 de noviembre del 2021, presentado por el (la) BACHILLER **GALINDO FLORES GABRIELA**, con DNI N° **02411253**, código de matrícula **21028016**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUB GERENTES Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL PRIMARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ**. Línea de investigación **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32**, para optar el grado de **MAGISTER** en: **EDUCACIÓN** mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que en el **Art. 60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que mediante oficio circular N° 2144-2021-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 27 de octubre del 2021, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

- Presidente : **Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS**
- Primer miembro : **Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA**
- Segundo miembro : **Dr. WERNER ALBERT HUAMAN PAREDES**

Que, con registro N° 2902 de fecha 04 de noviembre del 2021, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUB GERENTES Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL PRIMARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ**, presentado por el (la) **Bachiller GALINDO FLORES GABRIELA**, cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUB GERENTES Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL PRIMARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ**, presentado por el (la) **Bachiller GALINDO FLORES GABRIELA**, para obtener el grado académico de **MAGISTER** en: **EDUCACIÓN** mención: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA** de la UANCV, asesorado por el (la) **Mgtr. FIDEL CARACELA BORDA**.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

.c/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2021(01)
INTERESADO (01)
FCOP/meyr





DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUPERVISORES Y MAESTROS DE CLASE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL PRIMARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ-2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

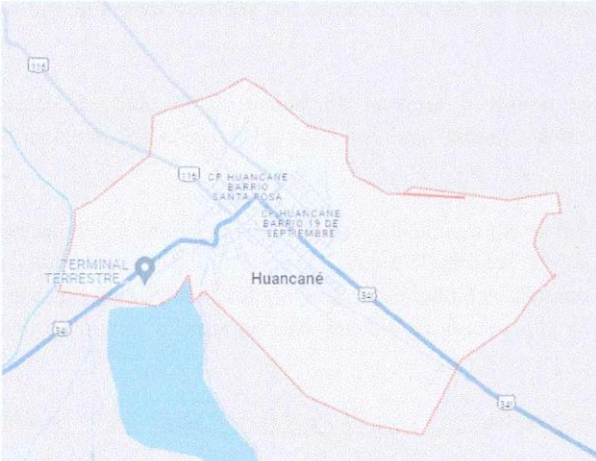
1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUB GERENTES Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL PRIMARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ-2019	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	GABRIELA GALINDO FLORES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02411253
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-4337-727X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01233951
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9639-3926
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02419543
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4793-9053



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024
Datos de investigación	
Línea de investigación	GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: Provincia De Huancané -15.19999, -69.76372</p> <p>País: Perú</p> <p>Departamento: Puno</p> <p>Provincia: Huancané</p> <p>Distrito: Huancané</p> <p>https://maps.app.goo.gl/pGvfX5UEtawFbk9m8</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2019 - 2020
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias de la educación</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00</p> <p>Educación general (incluye capacitación, pedagogía)</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL "MESTRERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Segundo Ortiz Cansaya
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Gabriela GALINDO FLORES, identificado con DNI Nro. 02411253 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

"Desempeño laboral de los gerentes, subgerentes y la satisfacción del personal docente de Instituciones Educativas Públicas de nivel primario de la Provincia de Huancañé - 2019"

Asesorado por: Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 16 de Abril del 20 24

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Con mucha gratitud expreso a mi madre Victoria y mi padre Alberto que considero como las personas más importantes de mi vida, igualmente a mi hijo Mayrson porque, las que me motivan a seguir adelante y sin retroceder a pesar de encontrar las dificultades y concluir el trabajo de investigación que hoy sustento hoy.



AGRADECIMIENTO

A la UANCV, por abrirme las puertas como institución de formación académica y haberme permitido llevar a cabo mi trabajo de tesis, con el Dr. Maximiliano Cornejo Turpo, y valoro su paciencia, dedicación, criterio y motivación constante que facilitaron la culminación de la tesis. ¡Todos quienes contribuyeron para al propósito Mil gracias!

Sin ese apoyo, no hubiese sido posible alcanzar el anhelado de optar el grado de magister.



ÍNDICE

ÍNDICE	i
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.5.1. Objetivo general	9
1.5.2. Objetivos específicos.....	9
1.6. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.7. HIPÓTESIS	11
1.7.1. Hipótesis general.....	11
1.7.2. Hipótesis específicas	11
1.8. VARIABLES	12
1.8.1. Variable independiente.....	12



1.8.2. Variable dependiente..... 12

1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 13

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 14

2.1.1. Antecedentes internacionales 14

2.1.2. Antecedentes nacionales 16

2.1.3. Antecedentes locales 18

2.2. MARCO TEÓRICO..... 20

2.2.1. Desempeño laboral 20

2.2.2. Satisfacción del usuario y/o docente 31

2.3. MARCO CONCEPTUAL..... 35

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN 39

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 39

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 40

3.3.1. Población..... 40

3.3.2. Muestra 41

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Y FUENTES 42

3.4.1. Técnicas 42

3.4.2. Instrumento 42

3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento..... 42



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 44

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS..... 68

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 69

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿El gerente general de la Municipalidad Provincial de Huancané y el Alcalde desarrollaron la audiencia pública de rendición de cuentas, en el mencionaron la construcción de aulas pedagógicas? 44

Tabla 2 ¿El gerente de infraestructura y desarrollo urbano-rural ha gestionado y ha ejecutado expediente técnico para construcción de infraestructura educativa, con ello? 46

Tabla 3 ¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha realizado la inspección, las condiciones salubridad de los ambientes de las instituciones educativas de nivel primario en provincia de Huancané? 48

Tabla 4 ¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha promovido e incentivado el turismo en la provincia de Huancané?..... 50

Tabla 5 ¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha atendido casos sociales en defensa del niño (a) y adolescente en edad escolar? 52

Tabla 6 ¿La gerencia de planificación, y presupuesto, asigna presupuesto inmediatamente para la adquisición de materiales, equipos, y la construcción de infraestructura educativa, con ello? 54

Tabla 7 ¿La sub gerencia de gestión ambiental ha desarrollado acciones de sensibilización al cuidado del medio ambiente dirigido a los estudiantes de la provincia de Huancané? 56

Tabla 8 ¿Los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané te ha atendido con un trato cordial y amable?..... 58

Tabla 9 ¿Los gerentes y sub gerentes, muestran interés y disponibilidad para solucionar su solicitud y reclamo de construcción de infraestructura educativa? 60



Tabla 10 ¿En cuánto tiempo los gerentes y sub gerentes les responde, las solicitudes para la ejecución del cerco perimétrico de la institución educativa?	62
Tabla 11 ¿La sub gerencia de educación, cultura y deporte de la Municipalidad Provincial de Huancané, comunica las respuestas a las solicitudes de apoyo para el desarrollo de la actividad deportiva en la institución educativa?	64
Tabla 12 ¿Los gerentes y sub gerentes, como hacen participar en sus decisiones a los docentes de educación primaria?	66
Tabla 13 Correlaciones	6671
Tabla 14 Niveles de correlación	6671



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 ¿El gerente general de la Municipalidad Provincial de Huancané y el Alcalde desarrollaron la audiencia pública de rendición de cuentas, en el mencionaron la construcción de aulas pedagógicas? 45

Figura 2 ¿El gerente de infraestructura y desarrollo urbano-rural ha gestionado y ha ejecutado expediente técnico para construcción de infraestructura educativa, con ello? 46

Figura 3 ¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha realizado la inspección, las condiciones salubridad de los ambientes de las instituciones educativas de nivel primario en provincia de Huancané? 48

Figura 4 ¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha promovido e incentivado el turismo en la provincia de Huancané?..... 50

Figura 5 ¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha atendido casos sociales en defensa del niño (a) y adolescente en edad escolar? 52

Figura 6 ¿La gerencia de planificación, y presupuesto, asigna presupuesto inmediatamente para la adquisición de materiales, equipos, y la construcción de infraestructura educativa, con ello? 54

Figura 7 ¿La sub gerencia de gestión ambiental ha desarrollado acciones de sensibilización al cuidado del medio ambiente dirigido a los estudiantes de la provincia de Huancané? 56

Figura 8 ¿Los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané te ha atendido con un trato cordial y amable? 58



Figura 9 ¿Los gerentes y sub gerentes, muestran interés y disponibilidad para solucionar su solicitud y reclamo de construcción de infraestructura educativa? 60

Figura 10 ¿En cuánto tiempo los gerentes y sub gerentes les responde, las solicitudes para la ejecución del cerco perimétrico de la institución educativa? 62

Figura 11 ¿La sub gerencia de educación, cultura y deporte de la Municipalidad Provincial de Huancané, comunica las respuestas a las solicitudes de apoyo para el desarrollo de la actividad deportiva en la institución educativa? 64

Figura 12 ¿Los gerentes y sub gerentes, como hacen participar en sus decisiones a los docentes de educación primaria? 66



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo de determinar, el desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes y la incidencia en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019, es una investigación descriptivo-analítico, nivel explicativo, diseño correlacional de variables, respaldado con el método inductivo y deductivo, la población estuvo constituida por 181 docentes de instituciones educativas públicas de nivel primario de las cuales se seleccionó 157 docentes como muestra probabilística, la técnica que se empleó la encuesta, instrumento el cuestionario en escrito, el procesamiento de datos se realizó con el Programa Microsoft Office Excel. Obteniendo como resultado el desempeño laboral del gerente de infraestructura urbano-rural incide directamente en la satisfacción, por ello, el 36% de los docentes respondieron están insatisfecho; la cual significa el gerente no está cumpliendo satisfactoria sus funciones en beneficio de la educación con la construcción de infraestructura educativa, cerco perimétrico, entre otras necesidades infraestructurales. Con respecto, con el gerente de planificación y presupuesto el 38% de los docentes respondieron están insatisfechos moderadamente, seguidamente el 31% insatisfecho, a esta gerencia le cuestionan la mayoría de los docentes de no asignar el presupuesto inmediatamente para la adquisición de materiales, equipos, y la construcción de infraestructura educativa. El desempeño laboral del gerente de servicios municipales y desarrollo social tiene incidencia en la satisfacción de los docentes, puesto que, el 54% de los docentes respondieron que la gerencia ha atendido los casos de Bullying satisfactoriamente, el 43% atendió la violencia física en la calle, y el 3% brindaron asistencia en sus necesidades básicas a



niños, niñas en estado de abandono. En conclusión. Se logró determinar el desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes incide significativamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019

Palabras clave: Desempeño, laboral, gerentes, subgerentes, satisfacción, docentes.



ABSTRACT

The objective of the research was to determine, the job performance of managers, assistant managers and the incidence in the satisfaction of teaching personnel of public educational institutions of primary level of the province of Huancané -2019, it is a descriptive-analytical investigation, explanatory level , correlational design of variables, supported by the inductive and deductive method, the population consisted of 181 teachers from public primary educational institutions of which 157 teachers were selected as a probabilistic sample, the technique used in the survey, the questionnaire instrument in writing, the data processing was carried out with the Microsoft Office Excel Program. Obtaining as a result the job performance of the urban-rural infrastructure manager directly affects satisfaction, therefore, 36% of the teachers answered they are dissatisfied; which means the manager is not fulfilling his functions satisfactorily for the benefit of education with the construction of educational infrastructure, perimeter fence, among other infrastructural needs. With respect to the planning and budget manager, 38% of the teachers responded that they are moderately dissatisfied, followed by 31% dissatisfied, this management is questioned by most teachers about not allocating the budget immediately for the acquisition of materials, equipment, and the construction of educational infrastructure. The work performance of the manager of municipal services and social development has an impact on the satisfaction of teachers, since 54% of teachers responded that the management has dealt with bullying cases satisfactorily, 43% dealt with physical violence in the street, and 3% provided assistance in their basic needs to children in a state of abandonment. In conclusion. It was possible to determine the job performance of the managers, sub managers significantly affects the satisfaction of the teaching staff of public educational institutions of primary level of the province of Huancané -2019

Keywords: Performance, labor, managers, assistant managers, satisfaction, teachers.



INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral, es un elemento, indispensable para lograr el éxito de la gestión municipal. Sin embargo, muchas municipalidades provinciales no lo consideran así; por lo tanto, se convierte en un problema de insatisfacción de los pobladores u otro grupo profesional, por ese motivo se desarrolló la presente investigación denominada. **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUB GERENTES Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL PRIMARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ-2019**

En vista, de esta situación, la investigación aporta con un conjunto de conocimientos al respecto del desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes en la Municipalidad Provincial de Huancané, que, a de, reflejar en los resultados y la satisfacción de los docentes.

Pues depende del desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes, el existo y/o desacierto de la gestión y para ello, han asumido los profesionales, que está designados en diversos cargos jerárquicos.

El objetivo, que se ha planteado es de: Determinar, el desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes y la incidencia en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019, con ello se pretendió descubrir cómo es la atención a los docentes en la mencionada institución municipal.

Desde esta perspectiva se ajustan a las exigencias de un trabajo científico, pues sustenta la repercusión del desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes en la satisfacción de los docentes en el ámbito de la provincia de Huancané.



Para la cual, la investigación se estructuró de la siguiente forma:

CAPÍTULO I: Expone la descripción, planteamiento del problema, formulación del problema general, justificación, objetivos generales y específicos, hipótesis, variables e indicadores.

CAPÍTULO II: Se refiere al soporte del marco teórico, los antecedentes de la investigación internacional, nacional y local; el marco teórico en el que se citaron los autores, con los principales argumentos del estudio; luego está el marco conceptual, que constituyen los soportes teóricos de la investigación.

CAPÍTULO III: Describe el método utilizado en la investigación, el tipo de investigación, el nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población, la muestra, las técnicas, los instrumentos, la validez y la fiabilidad de los instrumentos.

CAPÍTULO IV: Expone el análisis e interpretación de los datos resumidos en tablas, gráficos y la aplicación de la encuesta con la respectiva prueba de hipótesis, discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

En la parte final se consignan las referencias bibliográficas citadas con el uso del programa Zotero; así mismo se encuentran los anexos como la matriz de consistencia y el instrumento de investigación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El desempeño laboral, fue creado en la República Bolivariana de Venezuela, entre los años 1978 a 1980 como mecanismo de evaluación a los funcionarios públicos, para evaluar el nivel de conocimiento, ideología política, (socialismo) habilidades, destrezas, decisiones acertadas con el propósito de satisfacer las expectativas de los usuarios; desde ahí, comienza a aplicarse el desempeño laboral en latinoamericana.

“En Venezuela, sin medir el desempeño laboral es imposible la excelencia individual y organizacional, que requieren no solo competitividad técnica, sino una forzada demanda de habilidades directivas: manejo de la comunicación eficaz y la aplicación de estrategias efectivas”. **(Bermúdez, 2016)**

En el Perú, el desempeño laboral, es considerado de gran importancia por razones que permite determinar los resultados del personal jerárquico, administrativo, consultores en cumplimiento de sus funciones y gestiones que satisfaga a los docentes como usuarios, es un claro ejemplo de los



gerentes, sub gerentes de las municipalidades provinciales, quienes deben brindar resultados en su trabajo de acuerdo a las funciones asignadas por el titular del pliego o análogas a estas, basados en el Manual Organización de Funciones (MOF), caso de no ser así, inicia los cuestionamientos a los gerentes, sub gerentes, señalando como profesionales incapaces y no idóneos para ocupar dichos cargos, que paulatinamente genera la insatisfacción de los usuarios, posteriormente conflictos de carácter social.

“La satisfacción de los usuarios es crucial en la prestación de servicios por esto en muchos países se mide en forma rutinaria”.(Cuba-Fuentes et al., 2011)

En la región Puno, específicamente en la Municipalidad Provincial de Huancané viene ocurriendo con algunos gerentes y sub gerentes, no están cumpliendo adecuadamente su desempeño laboral, a consecuencia de ello, el día 18 de noviembre de 2019, más de 80 tenientes gobernadores se apersonaron a las instalaciones de la municipalidad para solicitar el informe del manejo económico, ejecución de obras públicas, ejecución proyectos de desarrollo social, proyectos productivos, cambio de gerentes, sub gerentes, consultores, entre otros pedidos, manifestando que no han mostrado resultados en las funciones encomendadas; al respecto el Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané, Arturo Álvarez Mendoza, manifiesto que necesita más tiempo para tener la información detallada de los antecedentes laborales de cada uno de sus funcionarios y determinará la continuidad o cambio en el cargo asignado.



El día 30 de mayo de 2019, los tenientes gobernadores de las comunidades originarias de Janansaya y Jurinsaya, realizaron un plantón al frontis de la Municipalidad Provincial de Huancané para exigir el cumplimiento de las promesas electorales del actual Alcalde de esta municipalidad Arturo Álvarez Mendoza y el cambio de los gerentes, entre ellos, el Gerente de Servicios Municipal y Desarrollo Social, ya que en estos últimos días aparecieron denuncias de la entrega de insumo de Programa de Vaso de Leche, harina de cañihua pero con agregado de trigo, esta denuncia fue presentado, por el regidor Octavio Mamani Ortiz al Ministerio Público, para la investigación y sancionar a los responsables adulterio del producto (Informe N° 066-2019-MPH/A)

De acuerdo al Censos Nacionales 2017, XII de población, VII de Vivienda y III de comunidades indígenas, la provincia de Huancané tiene una población **60, 379** (sesenta mil trescientos setenta nueve), en mayoría aymará hablantes, que requiere la atención oportuna de parte de los gerentes, sub gerentes, caso contrario se generan plantones y movilizaciones de los teniente gobernadores en contra del Alcalde, por eso, el estudio contribuye a corregir y mejorar el desempeño laboral de los profesionales que ostentan el cargo jerárquico designado por el titular del pliego, Arturo Álvarez Mendoza. Entonces el desempeño laboral es un conjunto de gestiones, acciones emprendidas por los gerentes, sub gerentes que deben mostrar con hechos relevantes y resaltantes que beneficie a los usuarios. Asimismo, está enmarcado, en su nivel de conocimiento en la materia, experiencia profesional, que debe reflejar en los resultados concretos, sin aparentar de ser excelente profesional.



Por los hechos descritos, surge la necesidad de implementar, el Sistema de Registro de Quejas (SRQ) de la Municipalidad Provincial de Huancané, para que recoja la información al respecto del desempeño laboral de cada uno de las gerencias, sub gerencias, y que permita a corregir oportunamente las deficiencias mostradas en la gestión municipal.

De igual manera, a esta atención están inmersos los docentes que laboran en el medio, y estas necesitan conocer las obras públicas de infraestructura educativa se viene ejecutando y otros mecanismos que permiten el mejoramiento de las actividades académicas de los niños, y adolescente en edad escolar, por ello, es necesario desarrollar la investigación en vista que las gerencias son cargos de confianza

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿En qué medida el desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes, incide en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida el desempeño laboral del gerente de infraestructura urbano-rural y gerente de planificación, y presupuesto incide en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019?
- ¿En qué medida el desempeño laboral del sub gerente de gestión ambiental, subgerente de educación, cultura y deporte incide en la



satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019?

- ¿En qué medida el desempeño laboral del gerente de servicios municipales y desarrollo social incide en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019?
- ¿Cómo la atención de los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané, incide en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente, los gerentes y sub gerentes, han asumido los cargos de confianza asignadas por el Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané, Arturo Álvarez Mendoza, sin embargo, es necesario conocer el nivel de desempeño laboral que ostentan actualmente ya que esta debe reflejar en la satisfacción de los docentes como usuarios, sobre todo en mejorar la calidad educativa que se brinda en el ámbito de la provincia de Huancané.

El desempeño laboral, está estrechamente vinculado con toda las acciones que desarrolla la Gerencia de General, Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano Rural, Gerencia de Desarrollo Económico, Gerencia de Servicios Municipal y Desarrollo Social, Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, pues están en contacto directo con los usuarios que acuden a la municipalidad para realizar solicitudes y gestiones



para la ejecución de las obra públicas, por lo tanto requiere ser investigada y encontrar las deficiencias en el desempeño laboral, que reflejan en la satisfacción y/o insatisfacción de los docente de nivel de educación primaria de zonas rurales

Motivos suficientes para desarrollar la presente investigación, pues en la actualidad muchos de los gerentes se encuentran cuestionados, es un claro ejemplo de Gerencia de Servicios Municipal y Desarrollo Social, por entrega de productos de Programa de Vaso de Leche a los beneficiarios, como harina de cañihua pero con cierto porcentaje de trigo a granel, que ha genera insatisfacción y malestar no solo de los beneficiarios, también de los pobladores de la provincia de Huancané.

“El estudio de la justificación cumple un papel central en la filosofía de la ciencia y desempeño laboral. También se ha analizado su rol en el proceso de construcción colectiva del conocimiento, en el ámbito de la sociología de la ciencia”.**(Meruane & Balin, s. f.)**

Es relevante porque brinda un conjunto de información útil, para que el Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané tome las decisiones adecuadas al respecto del desempeño laboral de los gerentes y sub gerentes en el cumplimiento de funciones, ya que esta repercute en la satisfacción de los usuarios.

Los hallazgos encontrados permitirán a los gerentes y sub gerentes, a corregir los errores o irregularidades que han podido cometer durante el cumplimiento de sus funciones, y como las implicancias de desatención a los usuarios, que la conllevaron a la insatisfacción. De la misma manera, para



los regidores (as) de esta municipalidad, en los casos, que han recibido quejas o cuestionamiento por el deficiente desempeño laboral del personal jerárquico, con ello los regidores puedan emprender acciones corrección al respecto. Por eso, el desempeño laboral es el principal elemento que determina la continuidad y no la continuidad en el cargo de gerentes y sub gerentes, de acuerdo a la productividad y la satisfacción obtenida en los usuarios y usuarias.

Es original porque este tipo de investigación, no se ha realizado en la región Puno, convirtiéndose en una de las innovaciones en el ámbito de gestión municipal porque contrasta el desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes, como personal de confianza designados por el titular del pliego (Alcalde); a su vez, sirve como antecedentes para las futuras investigación venideras y los contenidos que ostentan la investigación pueden ser utilizados por los profesionales que desempeñan cargos jerárquicos en las municipalidades o empresas privadas, sobre todo en las áreas que requieren, la toma de decisiones.

En lo **jurídico**, no vulnera ninguna norma o reglamento interno de la Municipalidad Provincial de Huancané, tampoco sus instrumentos de gestión, el Manual Organización de Funciones-MOF, Reglamento Interno de la Municipalidad, Plan Operativo Institucional-POI, más bien fortalece el desempeño laboral del personal jerárquico de la institución municipal, pues la investigación conglomerará las conclusiones y recomendaciones a la autoridad de la Municipalidad Provincial de Huancané, para que mejore en prestación de servicios hacia sus usuarios obteniendo la debida satisfacción.



1.4. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

En estos últimos años, el desempeño laboral ha cumplido un rol importante en las instituciones municipales, pues con ello, se ha identifica el nivel de cumplimiento de sus funciones y resultados de los gerentes, sub gerentes de la Municipalidad Provincial de Huancané. A su vez, permite analizar las características y capacidades profesionales mostradas en el cargo asignado en distintas gerencias o áreas.

Asimismo, el desempeño laboral ejercida por los gerentes y sub gerentes, es para brindar un conjunto de servicios, la misma que se debe reflejar en la satisfacción de los usuarios, caso contrario no están laborando adecuadamente y generará malestar e incomodidad de los usuarios que conllevan a la insatisfacción, posteriormente los conflictos sociales, desde perspectiva radica su importancia del estudio, ya que contribuirá a solucionar los problema de insatisfacción de los usuarios, igualmente las deficiencias de desempeño laboral.

Además, el estudio muestra su importancia que tienen el desempeño laboral para satisfacer a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, ya que pude observar la insatisfacción de los usuarios; por eso se plantea la implementación de Sistema de Registro de Quejas, para fortalecer la capacidad de respuesta en brevedad tiempo posible ante eventuales problemas y reclamos de parte de los docentes de la provincia de Huancané, al respecto de la ejecución de las obras públicas y otros requerimientos.



1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar, el desempeño laboral del gerente de infraestructura urbano-rural, gerente de planificación, y presupuesto y la incidencia en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019
- Determinar, el desempeño laboral del sub gerente de gestión ambiental, subgerente de educación, cultura y deporte y la incidencia en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019
- Determinar el desempeño laboral del gerente de servicios municipales y desarrollo social y la incidencia en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019
- Identificar la atención de los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané, y la incidencia en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019

1.6. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Temporal.

La presente investigación, tiene la delimitación geográfica, porque solamente se realizó en la provincia de Huancané, al respecto de desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes en la satisfacción de los docentes.

De convertirse en trabajo experimental tendrá una duración 10 años como Plan Piloto, contabilizados desde la fecha de inicio hasta la terminación de la misma. Pero, esta decisión y autorización determinará la autora de la investigación para su ejecución.

5.1.2. Espacial.

Ciudad : Huancané

Organización : Instituciones educativas públicas de nivel primario de la Provincial de Huancané

Región : Puno

País : Perú

Figura 1

Ubicación geográfica



Fuente: <https://www.google.com.pe/search?q=PROVINCIA+DE+HUANCANÉ>



1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. Hipótesis general

El desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes incide significativamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019

1.7.2. Hipótesis específicas

- El desempeño laboral del gerente de infraestructura urbano-rural, gerente de planificación, y presupuesto incide directamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019
- El desempeño laboral del sub gerente de gestión ambiental, subgerente de educación, cultura y deporte incide directamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019
- El desempeño laboral del gerente de servicios municipales y desarrollo social incide directamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019
- La atención de los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané, incide directamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019



1.8. VARIABLES

1.8.1. Variable independiente

Desempeño laboral

1.8.2. Variable dependiente

Satisfacción del personal docente

12



1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V₁ Variable Independiente: Desempeño laboral	1.1. Desempeño laboral de los gerentes de línea	1.2.1. Desempeño de gerente municipal	de Escala de Medición a) Satisfecho b) Satisfecho moderada c) Insatisfecho d) Insatisfecho moderada
		1.2.2. Desempeño de gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural	
		1.2.4. Desempeño de gerencia de servicios municipales y desarrollo social	
		1.2.5. Desempeño de gerencia de planificación, presupuesto y racionalización	
V₂ Variable Dependiente: Satisfacción del personal docente	1.2. Desempeño laboral de los sub gerentes	1.3.4. Desempeño de sub gerencia de Educación, Salud, Cultura y Deporte	de Escala de Medición a) Satisfecho b) Satisfecho moderada c) Insatisfecho d) Insatisfecho moderada
		1.3.4. Sub gerencia de gestión ambiental	
	2.1. Procedimiento de atención al docente	2.1.1. Cortesía	
		2.1.2. Atención del usuario por parte de los gerentes y sub gerentes	
2.2. Participación	2.1.3. Tiempo de respuesta		
	2.1.4. Comunicación escrita y virtual		
	-Participación en la toma de decisiones -Consideraciones de las opiniones -Apoyo al desarrollo profesional		



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se efectuó la búsqueda en las bibliotecas física y virtual para encontrar los antecedentes del estudio no hallé la similitud, pero si encontré, algunos antecedentes, que continuación mencionó.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Autoras: Doris Magaly Muyolema Masaquiza

Institución: Universidad Técnica de Ambato de **Ecuador**

Obtención: Título profesional de ingeniera de empresas.

Tema: El Coaching y su Impacto en el Desempeño Laboral, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo-2012.

Objetivo: Determinar cómo incide el Coaching, en el Desempeño Laboral de los empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

Método: Modelo operativo, tipo de investigación correlacional



Conclusiones:

El escases de interés de los departamentos administrativos en capacitarse en temas de actualidad, como el coaching, hace que el personal no actualice sus conocimientos y realice su trabajo de manera convencional.

Dado que no se evalúan las necesidades de formación y aprendizaje de cada departamento, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo imparte la formación según unas especificaciones claramente definidas.

Departamentos.

Autores: María Carolina Araujo, Martín Leal Guerra

Institución: Universidad Rafael Bellosó Chacín de **Venezuela** e Instituto Universitario de Tecnología del Estado Trujillo de **Venezuela**.

Tipo de publicación: Revista científica.

Tema: Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas-2017.

Objetivo: Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del nivel directivo de las Instituciones de Educación Superior Públicas del Estado Trujillo.

Método: Se realizó dentro de los parámetros del paradigma cuantitativo; es un estudio descriptivo, en sus primeras fases, y finalmente correlacional, posee características de investigación de campo, diseño no experimental transversal, correlación ente las variables de estudio, se utilizó el coeficiente estadístico de



Pearson, arrojando una puntuación de 0.995, indicando una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio.

Conclusiones:

El nivel intermedio considera que la capacidad de adaptación del nivel directivo se caracteriza en algunos casos por la inflexibilidad en la gestión del cambio y la dificultad para superar los obstáculos, y que no están suficientemente motivados, como indica su falta de voluntad para tomar iniciativas y adaptarse a los contratiempos.

Los individuos del nivel directivo tienen un alto grado de inteligencia emocional, lo que les permite reconocer sus propias emociones y las de los demás. En consecuencia, se esfuerzan cada día por alcanzar un mayor grado de excelencia personal y profesional.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Autoras: Vanessa Cuyo Cazani, Kelly Vanessa López Sayre

Institución: Universidad Nacional de San Agustín

Obtención: Título profesional de Licenciada en Administración.

Tema: Características de la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante Y Rivero de Arequipa-2015: Un enfoque estratégico

Objetivo: Determinar las distintas características, estructura y dificultades que presenta la Cultura Organizacional en la Gestión Municipal de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa.

Método: Reflexión metodológica inicial



Conclusiones:

El municipio funciona con mano de obra no cualificada debido a la falta de criterios para la búsqueda y selección de trabajadores más acordes con las necesidades cambiantes de los servicios y procedimientos administrados por el municipio. El reclutamiento y la selección son susceptibles a los favores políticos y predominan los factores populistas y clientelares. No está claro cómo gestionar el potencial humano, por lo que es imposible construir una cultura de cooperación, dedicación e implicación, no hay liderazgo y no se promueve la innovación y la creatividad. La rutina y el control apuntalan la alteración del modelo mental, lo que da lugar a la inactividad y el conformismo en el trabajo.

Autoras: Ruth Marina Ramírez Núñez, Clarita Thalía Tamani Manihuari

Institución: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

Obtención: Título profesional de Licenciado en Administración

Tema: Estudio atención al usuario en los servicios de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017.

Objetivo: Propone conocer las expectativas y el nivel de satisfacción del poblador que acude a las oficinas de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017.

Método: Descriptivo, pues se basa en la recolección, análisis de datos y su debido procesamiento estadístico.



Conclusiones:

Que, las expectativas de los usuarios sobre el servicio prestado en la Municipalidad Provincial de Requena tienen una calificación regular, los resultados sobre el servicio de rapidez y oportunidad, sencillez, solución de problemas y atención personalizada brindada por el personal, existe una cantidad representativa que considera que si habrá cambios para mejorar, En relación a la solución de los problemas que puedan surgir durante el trámite del documento, más de un tercio de los usuarios del servicio consideran que si habrá cambios para mejorar, En relación a la solución de problemas es fundamental que el personal que los atiende tenga ciertas actitudes y habilidades, ya que esto les ayudará a mejorar el servicio que entregan al usuario.

2.1.3. Antecedentes locales

Autores: Francisco Jiménez Cutipa, Magaly Rosmery Canaza Apaza

Institución: Universidad Nacional del Altiplano

Obtención: Título profesional de: Ingeniero (a) Estadístico e Informático

Tema: Satisfacción del usuario sobre la Gestión de la Municipalidad Provincial de Puno – 2017

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario y/o ciudadano acerca de la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno.

Método: El tipo de investigación fue descriptivo utilizando el método SERVQUAL y análisis factorial por que describe una característica que es el nivel de satisfacción de los usuarios y/o pobladores de la ciudad de Puno.



Conclusiones:

Existen factores negativos en la calidad del servicio que muestran una baja satisfacción ciudadana en la dimensión "seguridad" con un promedio de 4.2.

La Municipalidad presenta debilidades y los aspectos más criticados de la gestión de la Municipalidad de la provincia de Puno donde los usuarios indicaron que existe: desorden en el comercio ambulatorio y el transporte público, incapacidad de gestión y no hay obras de impacto para la ciudad de Puno.

Autor: Rosa Isabel Larico Apaza

Institución: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca.

Obtención: Optar el grado académico de Magíster en Administración

Tema: Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014

Objetivo: Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014.

Método: En esta investigación se empleó el método hipotético deductivo.



Conclusiones:

Se demostró que existe una asociación sustancial entre los elementos motivadores y el rendimiento laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de San Román. Hubo una asociación sustancial entre el salario mínimo y el cumplimiento de las tareas porque el salario mínimo tiene un impacto importante en el rendimiento laboral de los empleados municipales de San Román.

Hubo una clara relación entre las circunstancias del entorno físico y la autoestima, como el amor al trabajo y la autorrealización, ya que esto tiene un impacto sustancial en el rendimiento laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de San Román.

2.2. MARCO TEÓRICO

Según Roberto Hernández Sampieri y otros. Entre las funciones más destacadas del marco teórico se encuentran: 1) Evita los errores que se han cometido en estudios anteriores; 2) Orienta sobre cómo debe realizarse el estudio; 3) Amplía el alcance del estudio y mantiene al investigador centrado en el problema, evitando desviaciones; 4) Conduce al establecimiento de hipótesis o afirmaciones que luego se comprobarán en la realidad; 5) Genera nuevas ideas; y 6) Proporciona un marco para interpretar los resultados del estudio. **(Sabino, s. f.)**

2.2.1. Desempeño laboral

El desempeño laboral, es el cumplimiento óptimo de las funciones quien ocupa el cargo jerárquico, personal de mando medio y personal administrativo y disminuir la insatisfacción de los usuarios, entonces es el resultado de la gestiones que realiza el personal que labora en la institución municipal, con la debida inversión de los



recursos económicos en actividades, programas, proyectos de inversión pública, (infraestructura) disponiendo equipos, adquisición de materiales, ornato público, la cual se traduce en la voluntad de decisión de los gerentes y sub gerentes.

"El desempeño laboral de las mujeres y de los hombres y, en particular, las supuestas diferencias de productividad y los costes asociados, tienen un impacto significativo en las oportunidades de empleo disponibles para los trabajadores de ambos sexos, así como en sus condiciones de trabajo, su remuneración y sus oportunidades de formación y promoción, entre otras cosas. (Todaro et al., 2002)

Entonces, el desempeño laboral es la medición de los resultados del personal que está a cargo de una gerencia, área, unidad que tiene la finalidad de garantizar el desarrollo de diversas actividades. Asimismo, es una garantía de calidad de prestación de servicios, encaminadas para satisfacer las múltiples necesidades de la población o usuarios, mediante los proyectos de inversión, planes de acción, planes de trabajo, fichas técnicas, que sustenten y garanticen la atención a los beneficiarios que contribuya a mejorar la funcionalidad optima de la entidad municipal, verificando, los servicio prestados satisfaga al receptor del servicio en el tiempo de atención.

"El desempeño es un comportamiento laboral que indica el cumplimiento de los objetivos de una organización. Asimismo, también se ha considerado como la actividad que conduce a los resultados (Ramos, Gracia y Peiró, 1996)" (Navarro, s. f.).

De la misma manera, Milkovich y Boudrem definen "El desempeño en el trabajo es el grado en que la persona cumple con los criterios laborales". Asimismo, el autor Chiavenato revela que el desempeño es la eficacia de los empleados que operan



dentro de las empresas, lo cual es esencial para la empresa y proporciona al individuo un trabajo satisfactorio y una satisfacción laboral." (Chiang Vega & San Martín Neira, 2015)

2.2.1.1. Desempeño laboral de gerencia de asesoría jurídica

Es una de las gerencias municipales, asume la responsabilidad, de asesorar en temas jurídicos al Alcalde, gerencias, sub gerencias que, elabora y verifica las normas legales para brindar opinión legal e informar para su cumplimiento o desestimación; elabora y revisa los proyectos de ordenanza, acuerdos municipales, decreto, **contratos, convenios**, resolución decretadas por la Alcaldía y Concejo Municipal, entre otros, y seguir, de manera permanente la gestión municipal, por eso se convierte elemento esencial para brindar orientación, toma decisiones al respecto de la materia jurídica y de acuerdo a las funciones previstas en los instrumentos de gestión. El profesional que ocupa esta gerencia debe tener título profesional de abogado (a) (abogacía), considerando con sus conocimientos, opiniones, contribuye a la gestión municipal, pues las decisiones tomadas tengan la debida satisfacción de los usuarios.

"Gestión de la asesoría jurídica, de los dependientes y de los funcionarios de la entidad en la interpretación y ejecución de las normas legales para el funcionamiento regular de la entidad, y representación judicial de la institución".

(Ovalle, s. f.)

2.2.1.2. Desempeño laboral de los gerentes de línea

Los gerentes de línea se conoce, al personal que ocupa el cargo jerárquico por la designación directa del Alcalde, entre ellos se encuentran gerencia de infraestructura y desarrollo urbano y rural, gerencia de desarrollo económico,



gerencia de servicios municipales y desarrollo social, y otras gerencias, por la propia actividad que desarrollan están en permanente contacto con la población usuaria, que dirigen cada una de las áreas de acuerdo al instrumento de gestión (Plan Operativo Anual-POA), sus acciones se centran en desempeño laboral eficiente para satisfacer a los usuarios y mayormente priorizan la construcción de obras públicas, proyectos productivos, ornato público, servicios municipales, por eso las decisiones toman jerárquicamente para mantener la operatividad eficiente de la institución municipal e cumplir los objetivos previstos corto, mediano y largo plazo.

"Los directivos y líderes de las empresas deben entender cuándo y por qué establecer equipos, así como la forma de crear las circunstancias y proporcionar los recursos necesarios para su éxito antes, durante y después de la realización de su objetivo. El líder de un equipo debe ser capaz de ejemplificar los comportamientos que espera de sus colegas a través de sus propias acciones."
(Malpica et al., 2004)

2.2.1.1.2. Gerencia general o municipal

El desempeño laboral, de esta gerencia consiste en promover, planificar, monitoreo la elaboración y ejecución de los proyectos de inversión pública, programas, actividades, etc. Evalúa, el desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes, en reuniones de trabajo, para el cumplimiento de las metas y objetivos de corto, mediando, largo plazo. Asimismo, derivar a la Alcaldía, proyecto de presupuesto institucional para su análisis y posterior aprobación, el mismo controla los procedimientos administrativos, exoneración o contribución de los arbitrios, entre otras actividades asignadas por el alcalde de la institución municipal.



"Los directivos constituyen una parte importante de la mano de obra en casi todas las empresas estadounidenses. En la gestión municipal, los gestores también pueden clasificarse de la siguiente manera: gestores de alto nivel, gestores de nivel medio, gestores de primera línea y gestores operativos." **(Jorge & Arturo, s. f.)**

2.2.1.2.2. Gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural

El desempeño laboral, de esta gerencia consiste en elaborar y ejecutar los expedientes técnicos para la construcción de obras públicas, como la construcción del terminal terrestre, infraestructura educativa (aulas pedagógicas) infraestructura deportiva, cofinanciamiento de diversos proyectos de inversión pública, mejoramiento de servicios diversos, evaluaciones de los expedientes técnicos y fichas técnicas, por eso se ha convertido en una de las gerencias de mayor demanda en construcciones de área de ingeniería civil, su propósito es mejorar la infraestructura de carácter institucional del medio urbano y rural, con ello satisfacer a los usuarios que requieren este tipo de atenciones, la cual reflejará en las obras públicas ejecutadas, programas, actividades y otros.

La presencia de mercados eficientes es posible gracias a la infraestructura vial, que también mejora el nivel de vida. Como parte del intento de encontrar mejores formas de tener una visión holística de los proyectos y ofrecer soluciones eficaces a lo largo de su crecimiento, se han tenido en cuenta factores como: 1) La necesidad de esfuerzo y formación para tener éxito 2) Hay que aprender a trabajar en equipos multidisciplinarios y a comunicarse sistemáticamente, 3) Tener un conocimiento exhaustivo del proyecto mejorará el rendimiento, 4) Tener un claro conocimiento de los distintos procesos administrativos y técnicos aumentará la



productividad, 5) La capacidad de cumplir los objetivos de tiempo y coste determina el prestigio y la viabilidad de la institución. **(Parraga, s. f.)**

2.2.1.2.3. Gerencia de desarrollo económico

El desempeño laboral de esta gerencia consiste en promover actividades de promover las pequeñas y medianas empresas urbano y rural para mejorar la calidad de vida de los usuarios, generar capacidades empresariales, generar empleo productivo, del mismo modo promover el turismo ecológico, que permita la sostenibilidad económico de las familias, promover capacidades para que aspiren ser pequeños y medianos empresarios, por eso es importante esta gerencia emprenda acciones de esta naturaleza, para brindarle asistencia técnica la que se concretizará en crear empresas con sus propios capitales individuales o asociativas.

Igualmente, desarrolla proyectos productivos o actividades pecuarios, para lograr el alto valor genético del ganado vacuno, ovino, camélidos, los productos obtenidos, se comercializan en el mercado regional y nacional con mejores precios y generar ganancias económicas, la cual contribuya a la sostenibilidad económica de los productores constituida por las familias del medio rural.

"El crecimiento económico local es intrínsecamente difícil, ya que implica una mejora de las circunstancias de vida de los residentes (que es más que un beneficio). Los economistas están comprometidos con la idea del crecimiento económico local desde otra perspectiva, no sólo para nuestras naciones sino para todo el mundo. Además, es falso que el problema sea tan incipiente y que los de fuera tengan el mayor remedio". **(Malta, s. f.)**



2.2.1.2.4. Gerencia de servicios municipales y desarrollo social

El desempeño laboral de esta gerencia consiste en desarrollar actividades de servicios públicos, como el mantenimiento de limpieza pública, parques, jardines, el recojo de residuos sólidos; es decir, mantiene el ornato público de la ciudad. Así también, acciones de seguridad y vigilancia ciudadana, para combatir actos delictivos que perjudican la convivencia pacífica y tranquilidad de los pobladores. También realiza intervenciones operativas para controlar y disminuir lugares antros de perdición, por eso el desempeño laboral, es la capacidad de realizar acciones inmediatas, ejerciendo decisiones como funcionario de la institución municipal, de este modo cumplir tareas asignadas por el titular del pliego y los objetivos previstos en los instrumentos de gestión, proyectos de desarrollo social, o análogas a estas.

“Tiene el fiel propósito de servir a sus ciudadanos, sin embargo, en la burocracia tradicional los fines se convierten en medios de perpetuación. Con base en la filosofía de calidad total, argumentan que la mejor forma para obtener calidad es logrando satisfacer las necesidades o deseos del cliente. Abogan por que se redefina al ciudadano como cliente o comprador de servicios”. **(Montecinos, 2012)**

2.2.1.2.5. Gerencia de planificación, presupuesto y racionalización

El desempeño laboral de esta gerencia consiste en aprobar y asignar el presupuesto a los proyectos de inversión pública, programas, actividades, requerimientos de bienes, servicios, requerimiento personal por locación de servicios o CAS, certificación presupuestal mediante el sistema SIAF, para su ejecución pertinente, a la vez, coordina y articula con distintas gerencias, sub gerencias, que incluye a la alcaldía de la institución municipal. También monitorea las actividades, programas relacionados con el Sistema de Planificación y



Presupuesto, para mantener el uso racional de los recursos económicos y en cumplimiento de las normas vigentes, elabora y ejecuta en Plan Operativo Institucional-POI, controla y evalúa Presupuesto Inicial de Apertura de la institución municipal-PIA, en estrecha comunicación y coordinación programa multianual, entre otras actividades previstas.

2.2.1.3. Desempeño laboral de los sub gerentes

El desempeño laboral, de los sub gerentes son las funciones que cumple una determinada área asignada, con el propósito de encaminar la prestación de servicios dirigido hacia los usuarios, con acciones de intervenciones de actividades, programas, proyectos, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas, sin distinción alguna, ni privilegios. Desde esta óptica, el desempeño laboral de los sub gerentes, puede definir como, son conjunto de acciones que desarrolla el personal jerárquico brindar resultados y esta satisfaga a los usuarios en sus demandas y necesidades sin la pérdida de tiempo y económica, garantizando así, gestión por los resultados, sobre todo priorizar su atención en zonas donde se encuentra la población en situación de pobreza y extrema pobreza permitiendo al acceso de los servicios que brinda.

De esta forma el sub gerente promueve los mecanismos que garanticen la atención oportuna a las personas de una determinada zona, ya se elaborando o ejecutando las obras públicas, proyectos productivos, entre otras, con la debida inversión presupuestaria, sin ocasionar los sobrecostos para obtener algún tipo de beneficio personal o engañosa.



2.2.1.3.1. Sub gerente de obras públicas

El desempeño laboral de esta sub gerencia consiste, en construcción, remodelación, mantenimiento, ampliación de obras civiles, la cual realiza en coordinación con el residente de la obra o contratista al respecto de la ejecución de la obra, caminos vecinales, entre otras, si en caso, se presentan inconvenientes o alguna dificultad que impidan el avance de la obra propone soluciones inmediatas en concordancia con las normas vigentes, entonces el sub gerente debe mostrar sus potencialidades profesionales que constituyan al logro de los objetivos previstos en la institución municipal o que están planificadas en los proyectos de inversión pública, programas, actividades, entonces podremos decir que el desempeño laboral del profesional es eficiente. Asimismo, controla el uso y mantenimiento de la maquinaria pesada, para ejecutar actividades mantenimiento de las calles y avenidas, caminos vecinales, con las fichas técnicas diseñadas para tal propósito, para mejorar la transitabilidad vehicular y peatonal en las vías de acceso a la ciudad.

2.2.1.3.2. Sub gerente de desarrollo agropecuario

El desempeño laboral de esta sub gerencia consiste, en la construcción de los cobertizos para el cobijo del ganado vacuno ante afectación climática, (helada, granizo, lluvia), sembrío de forrajes, pastos cultivados para mejorar la calidad alimenticia del ganado vacuno, ovino e inclusive camélidos (llamíferos), ejecutar el programa de desarrollo agropecuaria, elabora y desarrolla proyectos sanidad agraria dirigidos para los animales en coordinación con la Unidad Formuladora de Proyectos. Asimismo, promueve cursos de capacitación dirigido para productores



agropecuarios del medio rural, que están constituidas en grupo de familias unidas o dispersas por medio geográfico u otras zonas de la provincia de Huancané.

2.2.1.3.3. Sub gerente de transporte y circulación vehicular

El desempeño laboral de esta sub gerencia consiste, en regular y controlar el ordenamiento del transporte público interurbano e interprovincial, al respecto de la ruta y ampliación licencia de circulación vehículos motorizados y vehículos menores (moto pasajeros, triciclos o similares a ellas), de acuerdo a las normas vigentes autorizar y concesiones la ruta de la vía a nivel de la provincia de Huancané, mantener las señalizaciones para optimizar la transitabilidad de la circulación vehicular y peatonal, promover capacitaciones a los empresas de transporte interdistrital, evaluar y controlar la expedición de licencia de conducir para moto cargas y moto pasajeros (motos torito), regular y controlar el costo de los pasajes del transporte vehicular y su adyacentes a su jurisdicción de la provincia de Huancané.

2.2.1.3.4. Sub gerencia de gestión ambiental

El desempeño laboral de esta sub gerencia de gestión ambiental, consiste el tratamiento adecuado de los residuos sólidos, segregación y reciclaje, velar por la conservación y mantenimiento de los recursos naturales, programar y ejecutar las campañas de forestación y reforestación, campañas de sensibilización para la conservación del medio ambiente, recuperación de recursos vegetales que están en etapa de extinción o extinguidas, desarrollar actividades, programas o proyectos inherentes a la gestión ambiental. De esta manera, convertirlos a la provincia de Huancané en una ciudad ecológica, limpia sin contaminación, que es una de los pilares fundamental de la sub gerencia de gestión ambiental, de esta manera



comprometer a los pobladores, con conciencia ambiental de conservar el medio ambiente.

3.2.1.3.5. Sub gerencia de recursos humanos

El desempeño laboral de esta sub gerencia de recursos humanos consiste en el registro y control de ingreso y permanencia del personal que labora en la institución municipal, verificar las papeletas de salida, convocar a concurso público bajo la modalidad de CAS, consolidar el requerimiento personal de distintas gerencias y sub gerencias, programar cursos de actualización inherentes a la función, elaborar y proponer el perfil para el contrato personal, elabora el plan de seguridad y salud del personal, autorizar las vacaciones del personal contratado o nombrado de la institución municipal, evaluar para promover, rotación, termino de contrato del trabajador, asimismo sancionar a las que cometan faltas graves e informar a la entidades pertinentes para su sanción o desestimación, por eso, esta gerencia cumple un rol importante ya que, depende de estas acciones el éxito o fracaso de la gestión municipal, al respecto de la prestación de servicios y los resultados que obtenga en el cumplimiento de sus funciones, que refleje en la productividad laboral del profesional que ocupa el cargo jerárquico u administrativo.

2.2.1.3.6. Sub gerencia de logística

El desempeño laboral de esta sub gerencia consiste en abastecer de manera oportuna con los bienes y servicios requeridas a las distintas gerencias, sub gerencias, unidades u oficinas para el óptimo funcionamiento de la institución municipal, igualmente para la ejecución de obras públicas, programas, actividades, elabora y ejecuta Plan Anual de Contratación y Adquisición de Bienes y Servicios, preside el Comité Especial de Adjudicación de Menor Cuantía y Licitaciones para



la ejecución de obras públicas, actividades, programas, convenios, autoriza el reembolso económico a los proveedores y adjudicatarios, coordinar con diversas unidades u oficinas para verificar las especificaciones técnicas de adquisición de bienes y servicios, entre otras actividades previstas.

2.2.2. Satisfacción del usuario y/o docente

Satisfacción del usuario o docente es el estado afectivo que percibe la persona que acude a la institución municipal, en los momentos de atención del servicio que le brinda el gerente, sub gerente o personal administrativo, puesto, que él, entorno de ellas gira la satisfacción, por tal razón la satisfacción del usuario se sitúa como elemento central de la atención al público, adquiera un valor importante dentro de la institución municipal al respecto de los servicios que presta. También podemos definir, la satisfacción de los usuarios, es la resolución de los problemas y satisfacer las expectativas del usuario, por eso resulta para el gerente y sub gerente como elemento esencial en las gestiones y funciones que cumple en la institución municipal. Del mismo modo es una manifestación, que el usuario percibe de los servicios que brinda por eso, es convincente solucionar los hechos que dificulten, los procedimientos documentarios, para la elaboración, ejecución de proyectos de inversión pública, programas, actividades u otras, actos inherentes a la gestión municipal.

User satisfaction is an integral component of quality of care in services. A high level of satisfaction promotes positive behaviors such as compliance and continuity with health care providers, thus, the assessment of user satisfaction can assist in the continuous improvement of quality of care." **(Gutierrez et al., s. f.)**



"Existen enfoques cualitativos y cuantitativos para medir la felicidad de los clientes. Dentro de la segunda categoría, las encuestas que utilizan técnicas de estimación directa son dispositivos que proporcionan un examen cuantitativo de la evaluación de los niveles de calidad por parte del usuario a partir de diversos tipos de escalas de evaluación". (Llanos Zavalaga et al., 2013)

La satisfacción del usuario está orientado a las demandas de los usuarios la utilizan para servirse de las dependencias del Estado o municipalidad está cada día más frecuente en las solicitudes de los ciudadanos, por eso indudable que no es fácil de satisfacer al usuario, pero dependerá mucho del personal jerárquico que labora en la institución municipal.

2.2.2.1. Componentes de satisfacción del usuario

Son elementos que proporcionan satisfacción y colman las expectativas de los usuarios centrado en su atención con cortesía y disminuir el tiempo de espera, la cual gira en la interrelación de los gerentes, sub gerentes o trabajador administrativo con el usuario que requiere un determinado servicio, puede ser mayor o menor satisfacción, por eso, está supeditada a la atención que brinde el personal jerárquico de la institución municipal, con ello satisfacer las necesidades mayoritaria de los pobladores de la provincia de Huancané.

2.2.2.1.1. Cortesía

Es una manifestación cordial, del personal jerárquico o administrativo que consiste en responder verbalmente o por escrito al respecto de las solicitudes del usuarios, en la mayoría están constituidas de proyectos de inversión pública, programas, actividades con manifestaciones de relación cordial ente ambas partes,



en el gerente, sub gerente asume las responsabilidades y la toma de decisiones que deben satisfacer a los usuarios, por eso es necesario el servicio se ha, ágil, útil, oportuno, y confiable, que conllevan a una mayor aceptabilidad de la gestión, funciones que desempeño, de este modo, el usuario sienta que está siendo atendido en sus solicitudes, para la cual, el usuario ha concurrido a las oficinas o exteriores del ambiente de la institución municipal.

2.2.2.1.2. Atención del usuario por parte de los gerentes y sub gerentes

Esta atención, es desarrollada por los gerentes y sub gerentes en el cumplimiento de sus funciones para satisfacer a los usuarios, con la debida de disposición de solucionar algún pedido o problema suscitado, la cual requiere el compromiso y toma de decisiones al respecto de la demanda del usuario, tanto, el tiempo del trámite, comunicación verbal o por escrito con el usuario, sobre todo, el tiempo de respuesta de su trámite, dosificar el tiempo en momentos de mayor concurrencia de los usuarios, horario de atención antes que cause incomodidad o malestar.

“La responsabilidad de gerencial, no mide las percepciones, sino el acceso de los ciudadanos a la información a través de elementos concretos, los resultados e impactos de la toma de decisiones a través de los medios públicos, facilitando así la formación de opiniones; como señala Bobbio (1986) (en León 2001), es una necesidad porque el concepto actual de sociedad civil está en pleno proceso de revisión”. **(Caridad et al., 2014)**

Por eso, la conceptualización de satisfacción del usuario, adquiere valor importante en el ámbito de desempeño laboral, sobre todo para los gerentes, sub gerentes, ya



que depende de estas acciones, su permanencia o la no continuidad en el cargo asignado por el titular del pliego.

2.2.2.1.3. Tiempo de respuesta

Se refiere al tiempo que el personal jerárquico, administrativo, responder al respecto de las peticiones del usuario, que está constituido de elaboración, ejecución de los proyectos de inversión, programas u otras actividades, esta se debe realizarse en su debido tiempo y no dilatar, tampoco ocasionar incomodidad y malestar que conllevan a la insatisfacción de los usuarios, que en su mayoría suele ocurrir en las instituciones municipales. Por eso, para la satisfacción del usuario, se convierte en el eje principal, en el tiempo de brindar respuesta de las solicitudes ya que, los usuarios no son fácilmente tolerantes al tiempo de espera. De acuerdo al artículo 14 de la Ley N° 1437 del año 2011 o nuevo código contencioso administrativo que ha sido modificado por la Ley N° 1755 del año 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince días (15) contabilizados días siguiente de su recepción del documento o similares a estas.

2.2.2.1.4. Comunicación escrita y virtual

Son mecanismo de comunicación con el usuario, la cual es emitida por las gerencias, sub gerencias con el documento explica la viabilidad o improcedencia de las solicitudes en referencia al asunto indicado por el usuario, que está constituida en la construcción de una obra pública, mantenimiento de los caminos vecinales, mantenimiento de las vías de acceso de la ciudad, elaboración y ejecución de la infraestructura, entre otras necesidades, que están relacionadas con problemas de carácter social, que muchas veces son complejas de solucionar, por el presupuesto que puede ocasionar su construcción que dificultan la respuesta oportuna al usuario e impiden que se ejecute la obra.



El directivo moderno y las capacidades de comunicación" Todos los seres humanos nacen con un conjunto de capacidades de comunicación intrínsecas que les permiten interactuar con la realidad en la que nacen. Su principal capacidad de comunicación es la razón, que les permite conectarse y relacionarse con los elementos que componen su mundo. **(Estaba, 2008)**

Al respecto de la comunicación virtual, es un mecanismo de comunicación que consiste en llamadas telefónicas, celular, WhatsApp, correo electrónico u otro medio electrónico de la decisión tomada de la solicitud del usuario, ya que este tipo de comunicación es más rápida, ágil, dinámica, para satisfacer al usuario.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Aceptabilidad

Es la persona que tiene la debida aceptación en un grupo de personas, y sus decisiones, se aceptan, sin contratiempos

2.3.2. Asistencia técnica

Brindar como mecanismo de apoyo, que consiste en lo programada en un documento llevarlo a la práctica (Plan de Trabajo) focalizando la zona de intervención, sobre todo este término se maneja en producción agropecuaria.

2.3.3. Atención

Es sinónimo de atender, a uno o varios de grupo de personas, también de denomina como llamar la atención en circunstancias de negativa de sus funciones encomendadas por alguien, superior a él.

2.3.4. Antros de perdición

Lugares donde se expanden bebidas alcohólicas, en este mismo lugar se reúnen elementos que practican actos delincuenciales, u organizaciones criminales, como grupo llamado como los keikistas, una banda muy peligro que se dedica a la actividad delictiva, en cabeza por los Limachis, entre otros, elementos nada sanos.

2.3.5. Corto plazo

Metas y objetivos que están, programadas por un (1) año, inclusive están programados en meses, semanas, días, que tienen su propia cronológica de ejecución.

2.3.6. Ficha técnica

Recojo de la información detallada, que tiene la memoria descriptiva, asignación presupuestal, cronograma, materiales, material humano, que se va utilizar una determina intervención zona o lugar focalizado.

2.3.7. Largo plazo

Son conjunto de metas, y objetivos a desarrollarse de 5 años a más, las cuales están sustentadas en planes de trabajo, planes de acción, instrumentos de gestión de una institución pública o privada.

2.3.8. Mediano plazo

Están considerado, de dos años hasta los 5 años, en él está programado las metas, que durante este periodo se va cumplir, debida sustentados en sus planes de trabajo u similares a otros instrumentos de gestión.



2.3.9. Plan Anual de Contratación con el Estado

La sub gerencia de logística, y en coordinación con la gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización elaboran el plan de contratación para todo el año lectivo, en él, se sustenta los bienes y servicios que se requieren para el funcionamiento de la institución municipal.

2.3.10. Proyecto de Inversión Pública

Es un planteamiento cuyo contenido, está sustentado con debida asignación presupuestal, insumos, materiales, recursos humanos, cronogramas, asistencia técnica, justificación, objetivos, con el propósito de satisfacer las demandas de los usuarios y la respectiva intervención que amplíe, mejore, modernice, recupere la capacidad de producir los bienes y servicios, y su impacto genere sostenibilidad.

"Dependiendo de la estructura del sistema financiero y de la forma en que se financien estos gastos, las inversiones públicas pueden variar drásticamente. Ahora, la adición de la inversión pública o del gasto público productivo a la función de producción como argumento".(Universidad Autónoma Metropolitana & Hernández Mota, 2010)

2.3.11. Proyectos productivos

Este, tipo de proyectos, su objetivo principal es producir algún producto, para mantener la sostenibilidad económica de las familias, por ende, mejor la calidad de vida en la zona focalizada.



2.3.12. Proyecto de desarrollo social

Este tipo de productos está dirigido, para las personas que se encuentran en situación pobreza y extrema pobreza, por lo tanto, urge su atención, también consiste en brindar asistencia técnica, a la involucra a la comunidad organizada.

2.3.13. Programa

Es un programa que depende de la gerencia o sub gerencia, para fortalecer las capacidades del usuario, y su impacto contribuya a mejorar el bienestar de las familias, como educación, salud, agropecuaria, pecuaria, infraestructura, esta se desarrolla de acuerdo a las necesidades de los pobladores. Por ejemplo, el Programa de Vaso de Leche, y otros.

2.3.14. Inmueble

Son oficinas, edificaciones, que permite el funcionamiento de la institución municipal u otras infraestructuras de diversos tamaños, que sirve para acopiar los bienes y servicios, que se necesita en un determina institución.

2.3.15. Unidad Formuladora

Tiene la responsabilidad de formular los estudios de pre inversión, coordina directamente con Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversión, "Invierte Perú", por supuesto, en marcado dentro de funciones ha viabilizar la ejecución de los mismos.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se ha empleado el método inductivo y deductivo, ya que este permitirá desarrollar de simple a complejo o viceversa a ella.

El razonamiento inductivo que parte de la observación de situaciones individuales e intenta principalmente construir generalizaciones, y el razonamiento deductivo que parte de generalizaciones e intenta determinar si estas generalizaciones se aplican a casos concretos". (Luis, s. f.)

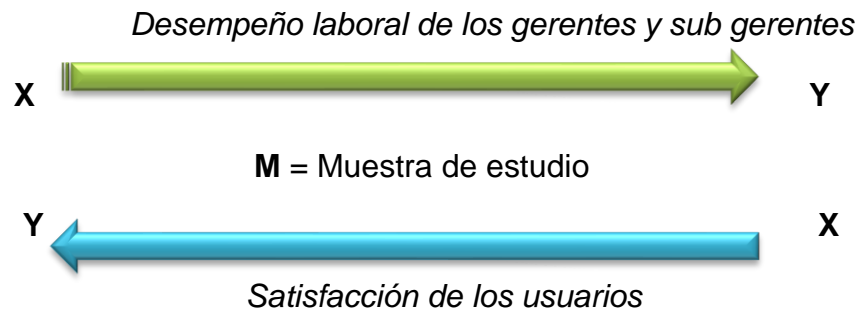
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

a) Tipo de Investigación.

De acuerdo a los objetivos planteados, el estudio es de tipo descriptivo-analítico; ya que pretende conocer desempeño laboral el desempeño laboral de los gerentes y sub gerentes y su repercusión en la satisfacción laboral de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huancané-2019, a la vez proponer como alternativas de solución a problemas detectados, la creación de Sistema de Registro de Quejas "SRQ"

b) Nivel de Investigación

Nivel explicativo

c) Diseño de la Investigación.

Donde:

X = Desempeño laboral de los gerentes y sub gerentes (VI)

Y = Satisfacción de los docentes (VD)

X+Y = Relación de ambas variables

M = Muestra de estudio.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**3.3.1. Población**

La población objeto del estudio, estuvo constituida por 181 docentes de a nivel de educación primaria, que laboran en instituciones educativas ubicados geográficamente en Centros Poblados de Huancho Lima, San Pedro de Huarisani, Yanahoco, Milliraya, Centro Poblado de Yarecoha, Cotapata, Acocollo, Titihue, Cuyuraya, Coasia y las comunidades y parcialidades.



3.3.2. Muestra

“Para que una muestra sea representativa, no basta con que los sujetos sean elegidos al azar, sino que se requiere un número mínimo de sujetos, sobre todo si se quieren minimizar los márgenes de error” (Argibay, 2009)

El tratamiento, que brindaremos a cada una de ellas, muestras dadas en la investigación, al respecto percepción de la atención de los docentes con el siguiente procedimiento.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + N \cdot e^2}$$

N = Universo u Población.....181

P = Probabilidad de ocurrencia 99%.....0.99

Q = Probabilidad de no ocurrencia 50%.....0.5

Z² = Nivel de confianza.....1.96

e² = Nivel de desconfianza.....0.04

n = ?

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.99) (0.5) (181)}{(1.96)^2 (0.99) (0.5) + (181) (0.04)^2}$$

$$n = \frac{(3.84) (0.495) (181)}{(3.84) (0.495) + (181) (0.0016)}$$



$$n = \frac{(3.84) (89.59)}{1.9008 + 0.2896}$$

$$n = \frac{344.0256}{2.1904}$$

$$n = 157 \text{ Docentes}$$

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Y FUENTES

3.4.1. Técnicas

Encuesta. Es una de las técnicas de investigación que se aplicó a los docentes de la provincia de Huancané, para determinar al respecto del desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes y la satisfacción.

3.4.2. Instrumento

Cuestionario por escrito. Que consiste en formular preguntas a la unidad de análisis de la investigación, mediante el cual, recogen los datos y esta mide con la escala de medición.

3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

3.4.3.1. Validez. – La validez, son mecanismos de medición a las variables dadas en la investigación, con instrumento que permita analizar e interpretar los datos recolectados, vale decir, el instrumento es válido, cuando mide la unidad de análisis y sus derivados en instrumentos, por ejemplo, un instrumento para medir el nivel



académico del gerente y sub gerente, tengo que medir el conocimiento y no puede pretender medir su inteligencia.

"La validez y la fiabilidad son requisitos de rigor científico independientes de los paradigmas que dirigen el estudio, ya que el objetivo subyacente de cualquier investigación es descubrir resultados razonables y creíbles" **(Castillo, 2003)**

3.4.4. Confiabilidad. – El instrumento es confiable cuando las mediciones realizadas no varían, ni en el tiempo, ni espacio o aplicadas por otras personas, que significa cuantas veces se ha necesaria aplico en instrumentos a la muestra dada, me debe proporcionar el mismo resultado, con la cual me garantiza la confiabilidad, caso contrario no sería confiable.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Variable independiente: Desempeño laboral

Tabla 1

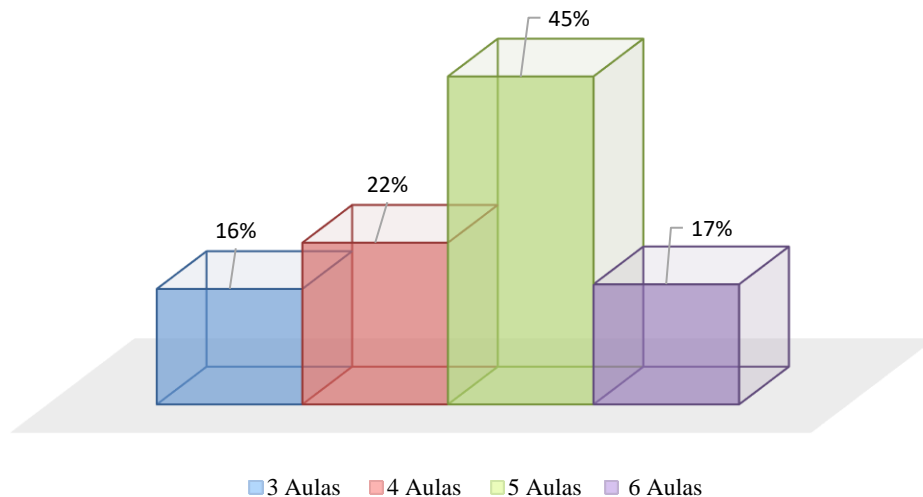
¿El gerente general de la Municipalidad Provincial de Huancané y el Alcalde desarrollaron la audiencia pública de rendición de cuentas, en el mencionaron la construcción de aulas pedagógicas?

	Construcción de aulas pedagógicas	f	%	Porcentaje acumulada
a)	3 Aulas	25	16	16%
b)	4 Aulas	35	22	38%
c)	5 Aulas	71	45	83%
d)	6 Aulas	26	17	100%
	TOTAL	157	100	

Nota: Elaboración propia

Figura 1

¿El gerente general de la Municipalidad Provincial de Huancané y el Alcalde desarrollaron la audiencia pública de rendición de cuentas, en el mencionaron la construcción de aulas pedagógicas?



Nota: Tabla 1

Como se observa la respuesta de los docentes, la Municipalidad Provincial de Huancané ha construido 5 aulas que representa el 45%, seguidamente 4 aulas construidos que representa el 22%, 6 aulas construidas que representa el 17%, y 3 aulas construidas que representa el 16% de total de los encuestados.

Describiendo los resultados, el 45% de los docentes respondieron que la Municipalidad Provincial de Huancané, ha construidos 5 aulas, también existe como respuesta el 17% indican que, construido 6 aulas pedagógicas, por lo tanto, se encuentran insatisfecho, porque como provincia no suficiente la cantidad de aulas pedagógicas construidas.

Tabla 2

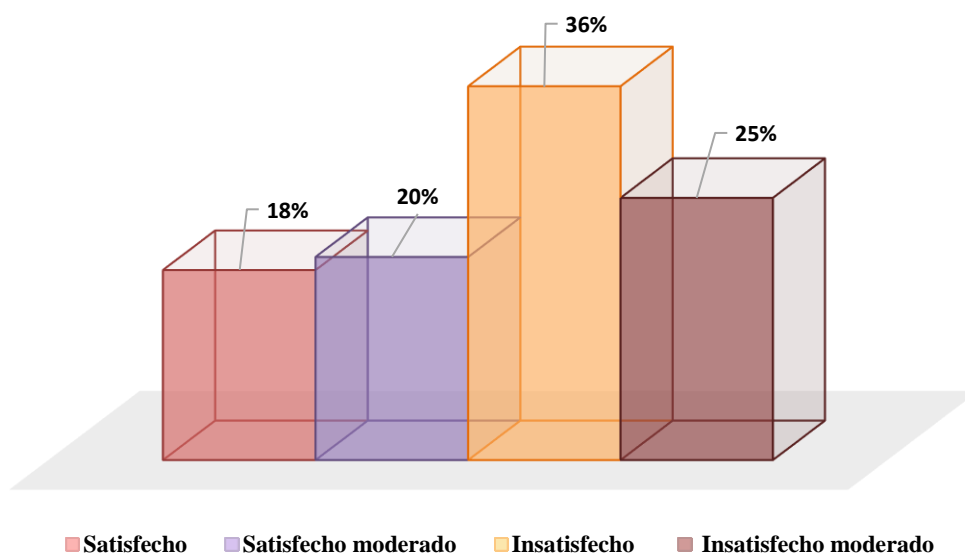
¿El gerente de infraestructura y desarrollo urbano-rural ha gestionado y ha ejecutado expediente técnico para construcción de infraestructura educativa, con ello?

Gestión y ejecución de expediente técnico para la construcción de infraestructura educativa	f	%	Porcentaje Acumulada
a) Satisfecho	29	18%	18%
b) Satisfecho moderado	31	20%	38%
c) Insatisfecho	57	36%	75%
d) Insatisfecho moderado	40	25%	100%
TOTAL	157	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 2

¿El gerente de infraestructura y desarrollo urbano-rural ha gestionado y ha ejecutado expediente técnico para construcción de infraestructura educativa, con ello?



Nota: Tabla 2



Al respecto de gerente de infraestructura y desarrollo rural-urbano al respecto de la ejecución de expediente técnico para construcción de infraestructura, el 36% de los docentes respondieron están insatisfechos, seguidamente el 25% insatisfecho, el 20% satisfecho moderado, el 18% satisfecho de total de los encuestados.

Describiendo los resultados, la mayoría de los docentes se encuentra insatisfecho (36%), igualmente insatisfecho moderado (25%) con el desempeño laboral del gerente de línea

Tabla 3

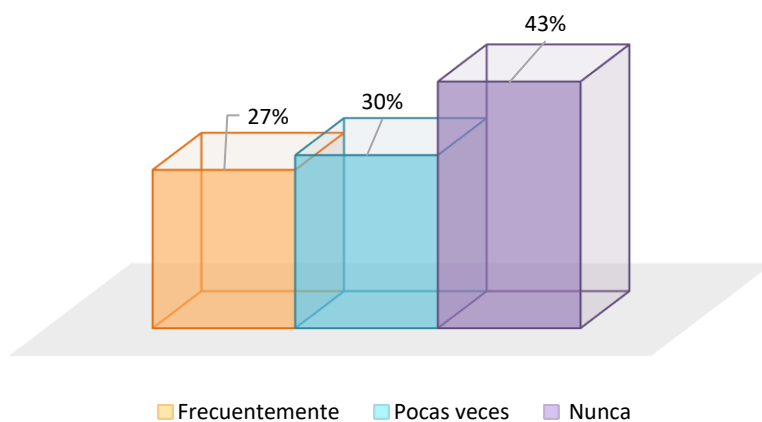
¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha realizado la inspección, las condiciones salubridad de los ambientes de las instituciones educativas de nivel primario en provincia de Huancané?

Inspección, de las condiciones salubridad de los ambientes de las instituciones educativas de nivel primario en provincia de Huancané	f	%	Porcentaje acumulada
a) Frecuentemente	43	27%	27%
b) Pocas veces	47	30%	57%
c) Nunca	67	43%	100%
TOTAL	157	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 3

¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha realizado la inspección, las condiciones salubridad de los ambientes de las instituciones educativas de nivel primario en provincia de Huancané?



Nota: Tabla 3



La gerencia de servicios municipales y desarrollo social, en cumplimiento de sus funciones ha inspeccionada las condiciones salubridad de los ambientes de las instituciones educativas, respondieron los docentes el 43% nunca, el 30% pocas veces, y frecuentemente 27%, que realizaron dicho trabajo.

Describiendo los resultados, la mayoría de los docentes (43%); indican nunca, por lo tanto, se encuentran insatisfechos, ya que el trabajo desempeñado de la gerencia desarrollo económico no ha sido suficientemente efectiva.

Tabla 4

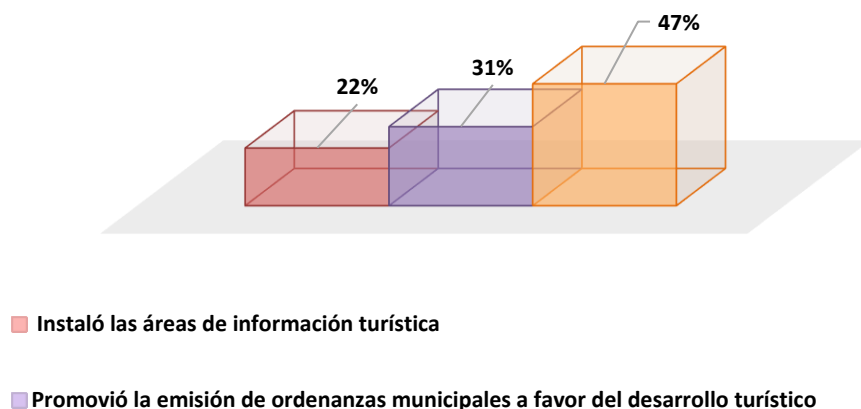
¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha promovido e incentivado el turismo en la provincia de Huancané?

Ha promovido e incentivado el turismo en la provincia de Huancané	f	%	Porcentaje acumulado
a) Instaló las áreas de información turística	35	22%	22%
b) Promovió la emisión de ordenanzas municipales a favor del desarrollo turístico	48	31%	53%
c) Realizó eventos y/o ferias turísticas para promover el turismo en donde participaron los estudiantes	74	47%	100%
TOTAL	157	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 4

¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha promovido e incentivado el turismo en la provincia de Huancané?



Nota: Tabla 4



Al respecto del desempeño laboral de gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha promovido e incentivado el turismo, respondieron el 47% de los docentes en ferias turísticas para promover el turismo en donde participaron los estudiantes, el 31% indican que promovieron la emisión de ordenanzas municipales a favor del desarrollo turístico, el 22% indican instalaron las áreas de información turística.

Describiendo los resultados, la mayoría de los docentes (47%); indican en ferias turísticas en donde participaron los estudiantes, con ello, están satisfecho con ese desprendimiento de gestión.

Tabla 5

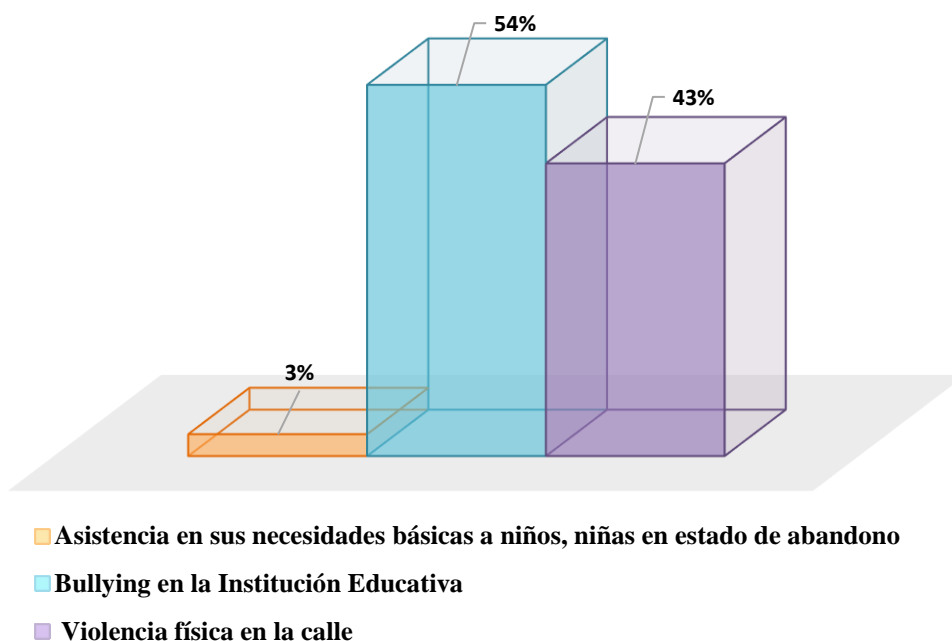
¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha atendido casos sociales en defensa del niño (a) y adolescente en edad escolar?

Atendidos casos sociales en defensa del niño (a) y adolescente en edad escolar	f	%	Porcentaje acumulado
a) Asistencia en sus necesidades básicas a niños, niñas en estado de abandono	5	3%	3%
b) Bullying en la Institución Educativa	85	54%	57%
c) Violencia física en la calle	67	43%	100%
TOTAL	157	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 5

¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha atendido casos sociales en defensa del niño (a) y adolescente en edad escolar?



Nota: Tabla 5



Al respecto del desempeño laboral de la gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha atendido casos sociales en defensa del niño (a) y adolescente en edad escolar, el 54% de los docentes respondieron que han atendido en Bullying en la institución educativa, seguidamente el 43% violencia física en la calle, y el 3% asistencia en sus necesidades básicas a niños, niñas en estado de abandono, de total de los encuestados.

Viendo los resultados, mayor parte se ha atendido son los casos de Bullying (54%), por lo tanto, es uno de los problemas vigentes en instituciones educativas en la provincia de Huancané; pero, los docentes están satisfechos con la atención brindado.

Tabla 6

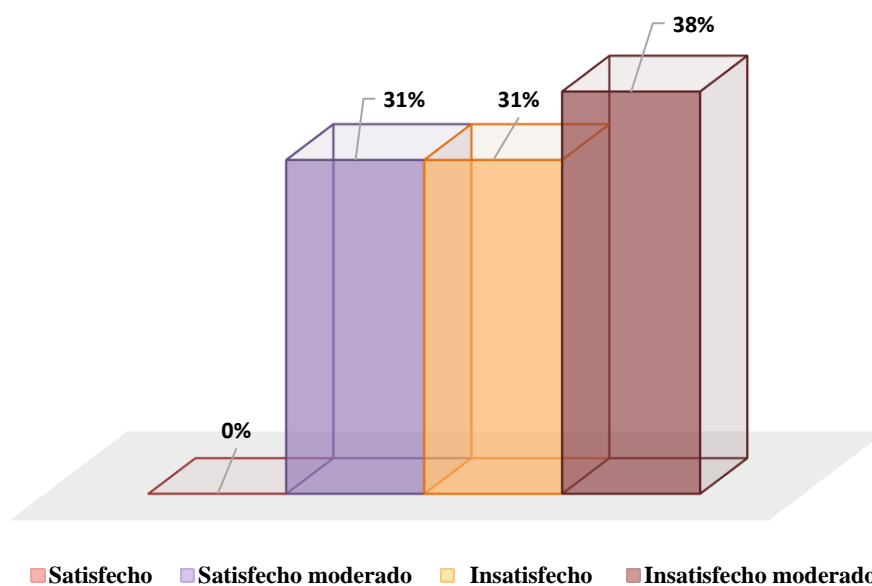
¿La gerencia de planificación, y presupuesto, asigna presupuesto inmediatamente para la adquisición de materiales, equipos, y la construcción de infraestructura educativa, con ello?

Asignación de presupuesto inmediatamente para la adquisición de materiales, equipo, y la construcción de infraestructura educativa		f	%	Porcentaje acumulado
a)	Satisfecho	0	0	0
b)	Satisfecho moderado	49	31%	31%
c)	Insatisfecho	49	31%	62%
d)	Insatisfecho moderado	59	38%	100%
TOTAL		157	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 6

¿La gerencia de planificación, y presupuesto, asigna presupuesto inmediatamente para la adquisición de materiales, equipos, y la construcción de infraestructura educativa, con ello?



Nota: Tabla 6



Al respecto del desempeño laboral de la gerencia de planificación y presupuesto, el 38% de los docentes respondieron están insatisfechos moderadamente, seguidamente el 31% insatisfecho, parecido a esta cifra el 31% satisfecho.

Describiendo los resultados la mayor parte de los docentes están insatisfecho moderadamente, porque dicha gerencia demora en asignar su presupuesto y/o indican que no hay presupuesto para la construcción de infraestructura educativa

Tabla 7

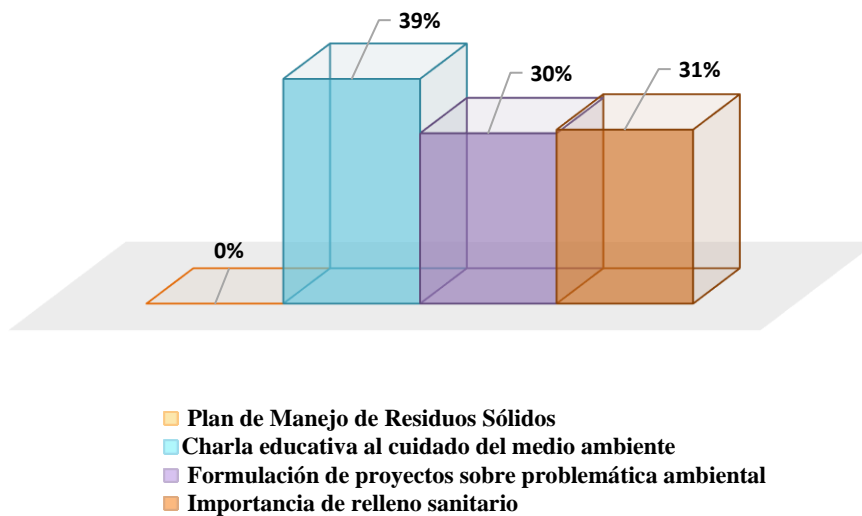
¿La sub gerencia de gestión ambiental ha desarrollado acciones de sensibilización al cuidado del medio ambiente dirigido a los estudiantes de la provincia de Huancané?

Cuidado al medio ambiente de los estudiantes de la provincial de Huancané	f	%	Porcentaje acumulado
a) Plan de Manejo de Residuos Sólidos	0	0	0
b) Charla educativa al cuidado del medio ambiente	62	39%	39%
d) Formulación de proyectos sobre problemática ambiental	47	30%	69%
e) Importancia de relleno sanitario	48	31%	100%
TOTAL	157	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 7

¿La sub gerencia de gestión ambiental ha desarrollado acciones de sensibilización al cuidado del medio ambiente dirigido a los estudiantes de la provincia de Huancané?



Nota: Tabla 7



Al respecto del desempeño laboral de la sub gerencia de gestión ambiental, el 31% docentes respondieron que la municipalidad explico la importancia de tener el relleno sanitario a los estudiantes, de la misma manera el 30% de docentes indicaron que sensibilizaron en la formulación de proyectos sobre problemática ambiental, el 39% de los docentes respondieron que dieron charla educativa al cuidado del medio ambiente, y con ello están satisfecho, porque están concientizando a las futuras generaciones en cuidar el medio en la provincia de Huancané.

Tabla 8

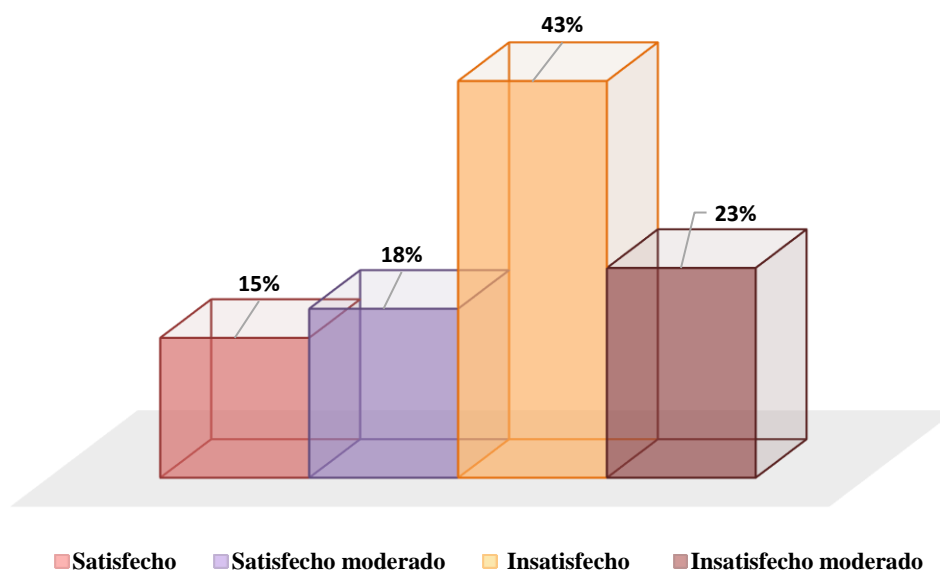
¿Los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané te ha atendido con un trato cordial y amable?

Trato cordial y amable		f	%	Porcentaje acumulado
a)	Satisfecho	24	15%	15%
b)	Satisfecho moderado	29	18%	34%
c)	Insatisfecho	68	43%	77%
d)	Insatisfecho moderado	36	23%	100%
TOTAL		157	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 8

¿Los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané te ha atendido con un trato cordial y amable?



Nota: Tabla 8



El 43% de los docentes respondieron está insatisfecho por la atención que les brinda los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané, seguidamente 23% están insatisfecho moderadamente, porque muchas veces han recibido maltratos verbales. Sin embargo, existe el 18% respondieron que están satisfecho moderadamente, el 15% de docentes están satisfecho porque les atiende con cordialidad y amabilidad los trabajadores de confianza.

Describiendo los resultados, la mayor parte de los docentes están insatisfecho (43%); por la atención que brinda los trabajadores de confianza.

Tabla 9

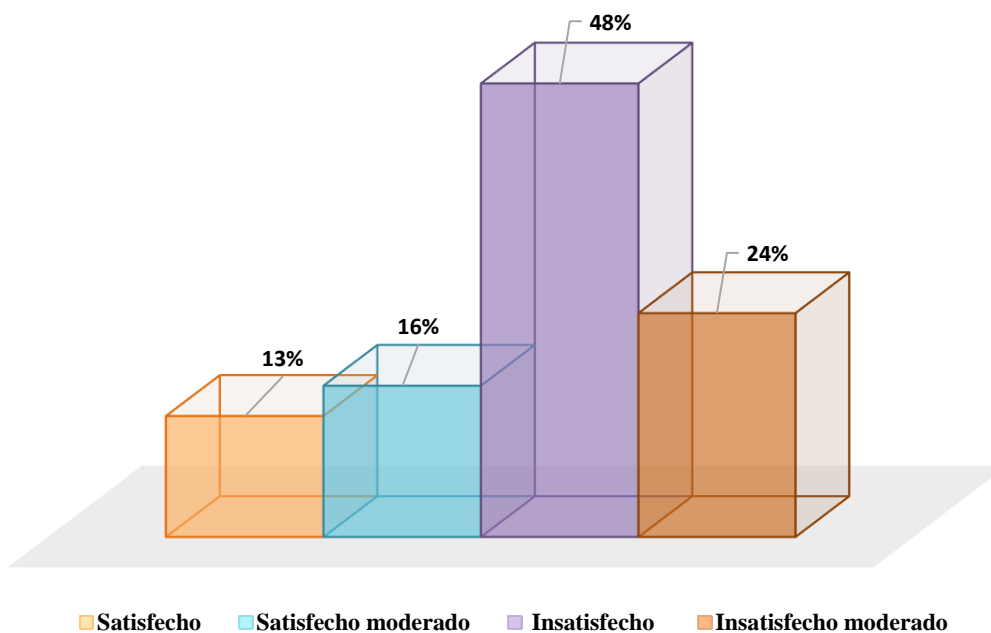
¿Los gerentes y sub gerentes, muestran interés y disponibilidad para solucionar su solicitud y reclamo de construcción de infraestructura educativa?

Solución de su solicitud y reclamo de construcción de infraestructura educativa	f	%	Porcentaje acumulado
a) Satisfecho	20	13%	13%
b) Satisfecho moderado	25	16%	29%
c) Insatisfecho	75	48%	76%
d) Insatisfecho moderado	37	24%	100%
TOTAL	157	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 9

¿Los gerentes y sub gerentes, muestran interés y disponibilidad para solucionar su solicitud y reclamo de construcción de infraestructura educativa?



Nota: Tabla 9



El 48% de los docentes respondieron están insatisfecho con los gerentes y subgerentes, no muestran interés y disponibilidad para solucionar su solicitud y reclamo de construcción de infraestructura educativa, similar respuesta, el 24% han mostrado insatisfacción moderado. Sin embargo, el 16% satisfecho moderado, y el 13% satisfecho. Describiendo los datos prevalece la insatisfacción de los docentes (48); por el interés y disponibilidad para solucionar su solicitud y reclamo de construcción de infraestructura educativa de parte de los gerentes y subgerentes.

Tabla 10

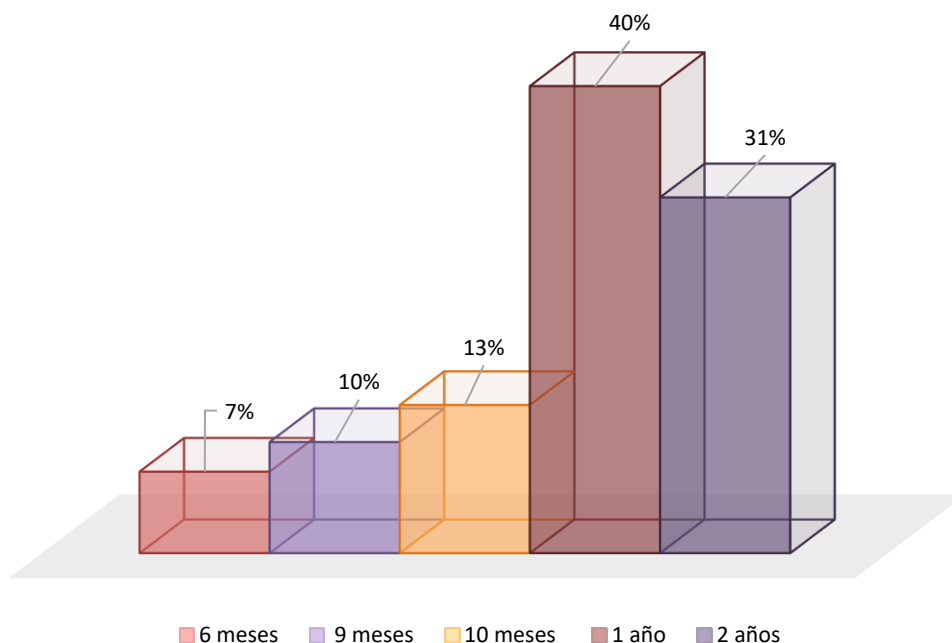
¿En cuánto tiempo los gerentes y sub gerentes les responde, las solicitudes para la ejecución del cerco perimétrico de la institución educativa?

Tiempo de respuesta a las solicitudes para la ejecución del cerco perimétrico de la institución educativa	f	%	Porcentaje acumulado
a) 6 meses	11	7%	7%
b) 9 meses	15	10%	17%
c) 10 meses	20	13%	29%
d) 1 año	63	40%	69%
e) 2 años	48	31%	100%
TOTAL	157	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 10

¿En cuánto tiempo los gerentes y sub gerentes les responde, las solicitudes para la ejecución del cerco perimétrico de la institución educativa?



Nota: Tabla 10



El 40% de los docentes respondieron dentro de 1 años los gerentes y sub gerentes les responde, las solicitudes para la ejecución del cerco perimétrico de la institución educativa, seguidamente el 31% respondieron en un tiempo de 2 años. Sin embargo, el 13% en un plazo de 10 meses, el 10% en 9 meses, y el 7% en 6 meses. Describiendo los resultados; en su mayoría responden las solicitudes entre 1 año a 2 años para su construcción del cerco perimétrico de la institución educativa, la cual conlleva a la insatisfacción de los docentes.

Tabla 11

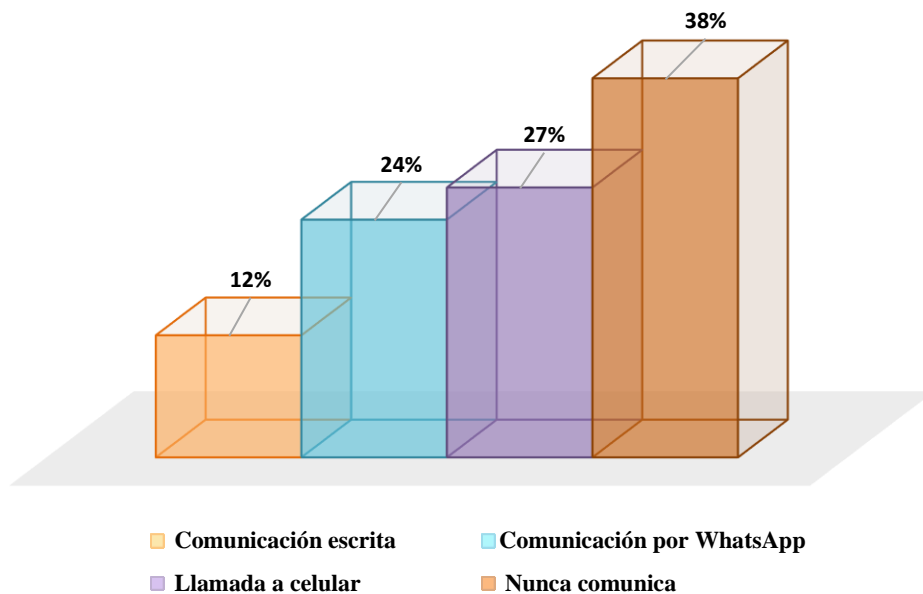
¿La sub gerencia de educación, cultura y deporte de la Municipalidad Provincial de Huancané, comunica las respuestas a las solicitudes de apoyo para el desarrollo de la actividad deportiva en la institución educativa?

Comunicación de solicitudes de apoyo para el desarrollo de la actividad deportiva en la institución educativa	f	%	Porcentaje acumulado
Comunicación escrita	19	12%	12%
Comunicación por WhatsApp	37	24%	36%
Llamada a celular	42	27%	62%
Nunca comunica	59	38%	100%
TOTAL	157	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 11

¿La sub gerencia de educación, cultura y deporte de la Municipalidad Provincial de Huancané, comunica las respuestas a las solicitudes de apoyo para el desarrollo de la actividad deportiva en la institución educativa?



Nota: Tabla 11



El 38% de los docentes respondieron nunca les ha comunicado la respuesta a las solicitudes de apoyo para el desarrollo de la actividad deportiva en la institución educativa, seguidamente el, 27% respondieron por llamada a celular, 24% comunicación por WhatsApp, y solamente el 12% mediante un documento escrito otorgando el apoyo

Viendo los resultados, la mayoría de los docentes están insatisfecho porque no les responde de las solicitudes de apoyo, que consiste en camisetas, premios, medallas, diplomas y otros reconocimientos para los deportistas participantes.

Tabla 12

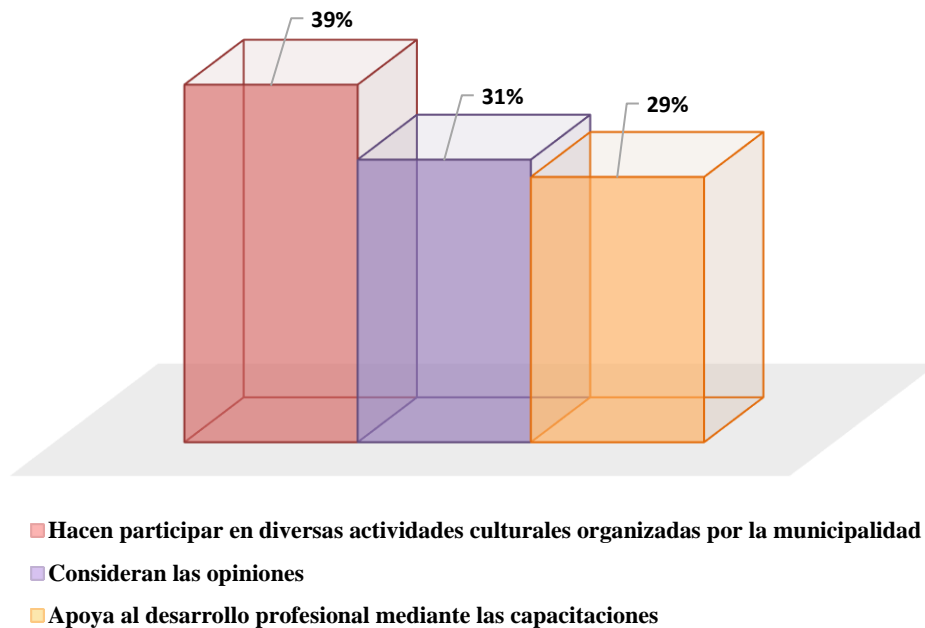
¿Los gerentes y sub gerentes, como hacen participar en sus decisiones a los docentes de educación primaria?

Participación en las decisiones los docentes de educación primaria	f	%	Porcentaje acumulado
a) Hacen participar en diversas actividades culturales organizadas por la municipalidad	62	39%	39%
b) Consideran sus opiniones	49	31%	71%
c) Apoya al desarrollo profesional mediante las capacitaciones	46	29%	100%
TOTAL	157	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 12

¿Los gerentes y sub gerentes, como hacen participar en sus decisiones a los docentes de educación primaria?



Nota: Tabla 12



El 39% de los docentes respondieron que participan en diversas actividades culturales organizadas por la municipalidad, mientras tanto, el 31% respondieron consideran sus opiniones, el 29% respondió, si reciben apoyo al desarrollo profesional mediante las capacitaciones de parte de la municipalidad.

Viendo los resultados, una parte de los docentes participan decisiones de los gerentes y sub gerentes (39%); para que se les construya alguna aula pedagógica, plataforma deportiva, refacción de la infraestructura educativa, y otras necesidades



4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

La prueba de hipótesis se ha realizado con el Programa SPSS, obteniendo siguiente resultado en correlacional de Pearson

Tabla N° 13

Correlaciones		Desempeño laboral	Satisfacción del personal docente
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,570**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	157	157
Satisfacción del Personal docente	Correlación de Pearson	,570**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	157	157

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

r = 0, 570 existe una correlación positiva media alta entre desempeño laboral y satisfacción del personal docente

Tabla N° 14

1	Correlación Positiva Perfecta	
0.9 a 1	Correlación Positiva muy Alta	Se Confirma la Hipótesis
0.7 a 0.89	Correlación Positiva Alta	
0.5 a 0.69	Correlación Positiva Media Alta	
0.3 a 0.49	Correlación Positiva Media	
0.0 a 0.29	Correlación Positiva Baja	Hipótesis Nula
0.00	NO HAY CORRELACIÓN	
0.0 a - 0.29	Correlación Negativa Baja	Se Refuta la Hipótesis
- 0.30 a - 0.49	Correlación Negativa Media	
- 0.5 a - 0.69	Correlación Negativa Media Alta	
- 0.7 a - 0.89	Correlación Negativa Alta	
- 0.9 a - 1	Correlación Negativa muy Alta	
-1	Correlación Negativa Perfecta	

Fuente: Pearson, K. (1978)



Contrastación hipótesis

Hipótesis alterna

El desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes incide significativamente ($r = 0,570$) en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019

Hipótesis nula

El desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes **no** incide significativamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- En la tesis. Estudio atención al usuario en los servicios de la Municipalidad Provincial de Arequipa, periodo 2017. presentados y sustentados por los autores Ruth Marina Ramírez Núñez, Clarita Thalía Tamani Manihuari, precisa en su conclusión, Que, las expectativas de los usuarios acerca del servicio brindado en la Municipalidad Provincial de Arequipa tienen una regular calificación, los resultados acerca del servicio de rapidez y oportunidad, simplicidad, resolución de problemas y atención personalizada que atiende el personal. los datos recabados, por vuestra investigación, tiene relacionan inversa con el desempeño laboral del gerente de infraestructura urbano-rural, porque, el 36% de los docentes respondieron están insatisfecho; igualmente insatisfecho moderado con 25%; la cual significa el gerente no está cumpliendo satisfactoria sus funciones en beneficio de la educación con la construcción de infraestructura educativa, cerco perimétrico, entre otras necesidades infraestructurales. Con respecto, con el gerente de



planificación y presupuesto el 38% de los docentes respondieron están insatisfechos moderadamente, seguidamente el 31% insatisfecho, a esta gerencia le cuestionan la mayoría de los docentes de no asignar el presupuesto inmediatamente para la adquisición de materiales, equipos, y la construcción de infraestructura educativa, y/o la negativa de que no existe presupuesto, dilatación de tiempo, etc.

- En la tesis. Satisfacción del usuario sobre la Gestión de la Municipalidad Provincial de Puno, presentados y sustentados por los autores Francisco Jiménez Cutipa, Magaly Rosmery Canaza Apaza, del año 2017, en su conclusión precisa existen factores negativos en la calidad de servicio donde muestran una baja satisfacción de los ciudadanos, en la dimensión "seguridad" con un promedio de 4.2. Además, los usuarios indicaron que hay: desorden en comercio ambulatorio y transporte público, incapacidad de gestión y no hay obras de impacto para la ciudad de Puno. Los datos obtenidos en vuestra investigación se relacionan, ya que la atención que brindan los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané, y la incidencia en la insatisfacción debido que, el 43% de los docentes respondieron está insatisfecho por la atención que les brinda los trabajadores de confianza, igualmente el 23% están insatisfecho moderadamente, porque muchas veces han recibido maltratos verbales y desatención. Sin embargo, existe el 18% respondieron que están satisfecho moderadamente, el 15% de docentes están satisfecho porque les ha atendido con cordialidad y amabilidad en la municipalidad.



CONCLUSIONES

Primera. - El objetivo general es determinar la incidencia del desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019, se logró determinar la incidencia del desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes, mediante el estadístico de Pearson en 0.570, por lo que se afirma que incide significativamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019

Segunda.- Se logró determinar la incidencia del desempeño laboral del gerente de infraestructura urbano-rural en la satisfacción, por ello, el 36% de los docentes respondieron están insatisfecho; igualmente insatisfecho moderado con 25%; la cual significa que el gerente no está cumpliendo satisfactoriamente sus funciones en beneficio de la educación con la construcción de infraestructura educativa, cerco perimétrico, entre otras necesidades infraestructurales. Con respecto, con el gerente de planificación y presupuesto el 38% de los docentes respondieron están insatisfechos moderadamente, seguidamente el 31% insatisfecho, a esta gerencia le cuestionan la mayoría de los docentes de no asignar el presupuesto inmediatamente para la adquisición de materiales, equipos, y la construcción de infraestructura educativa, y/o la negativa de que no existe presupuesto, dilatación de tiempo, etc.



Tercera.- Se ha determinado, que el desempeño laboral del sub gerente de gestión ambiental, incide directamente en la satisfacción de los docentes, por eso respondieron, el 39% de los docentes que si dieron charla educativa al cuidado del medio ambiente, y con ello están satisfecho, porque concientiza a las futuras generaciones en cuidar el medio no solo en la provincia de Huancané, también en el contexto nacional, el 31% docentes respondieron que la municipalidad si explicó la importancia de tener el relleno sanitario a los estudiantes, de la misma manera el 30% de docentes indicaron que si sensibilizaron en la formulación de proyectos sobre problemática ambiental, mientras tanto, de la subgerencia de educación, cultura y deporte, el 38% de los docentes respondieron nunca les ha comunicado a las solicitudes de apoyo para el desarrollo de la actividad deportiva en la institución educativa y por ello, están insatisfecho, seguidamente el 27% de docentes les ha respondido por llamada a celular, 24% comunicación por WhatsApp, y solamente el 12% mediante un documento escrito aprobando el apoyo que consiste en camisetitas, premios, medallas, diplomas y otros reconocimientos para los deportistas participantes.

Cuarta.- Se logró determinar la incidencia del desempeño laboral del gerente de servicios municipales y desarrollo social en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019, porque, el 54% de los docentes respondieron que la gerencia ha atendido los casos de



Bullying satisfactoriamente en la institución educativa, seguidamente el 43% violencia física en la calle, y el 3% brindaron asistencia en sus necesidades básicas a niños, niñas en estado de abandono, entonces se confirma la satisfacción de los docentes.

Quinta.- Se ha identificado que la atención que brindan los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané, incide en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané - 2019, debido que, el 43% de los docentes respondieron está insatisfecho por la atención que les brinda los trabajadores de confianza, igualmente el 23% están insatisfecho moderadamente, porque muchas veces han recibido maltratos verbales y desatención. Sin embargo, existe el 18% respondieron que están satisfecho moderadamente, el 15% de docentes están satisfecho porque les ha atendido con cordialidad y amabilidad en la municipalidad.



RECOMENDACIONES

- Primera.-** A la institución municipal de la provincia de Huancané y representado por su Alcalde, se sugiere a destinar mayor presupuesto para la construcción de la infraestructura educativa, equipamiento, con ello mejorar las condiciones básicas de impartir educación de nivel primario. Tal como lo indica la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, artículo 82.- Educación, cultura, deportes y recreación en punto 5. Construir, equipar y mantener la infraestructura de los locales educativos de su jurisdicción de acuerdo al Plan de Desarrollo Regional concertado y al presupuesto que se le asigne.
- Segunda.-** Para garantizar la inversión en diferentes necesidades educativas los docentes de zonas rurales deben participar en la aprobación de presupuesto participativo, ya que suelen hacer participar los docentes de zonas urbanas, vale decir la ciudad de Huancané.
- Tercera.-** A la institución municipal de la provincia de Huancané y representado por su Alcalde, sus gerentes y sub gerentes su desempeño laboral, debe ser de acuerdo a la gestión por resultados (GpR), porque se aprecia la desidia de dilatación de tiempo y responder a las expectativas de la población y por ende de los docentes.



REFERENCIAS

- Argibay, J. C. (2019). *MUESTRA EN INVESTIGACION CUANTITATIVA*. 17.
- Bermúdez, E. (2016). *Habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente en escuelas básicas primarias*. 3, 12.
- Caridad, M., Malpica, P. H., & de Pelekais, C. (2014). *Responsabilidad gerencial: Elemento integrador de la sustentabilidad en la responsabilidad social empresarial*. 75, 21.
- Castillo, E. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34, 5.
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. (<https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>)
- Cuba-Fuentes, M., Jurado, A., & Estrella, E. (2011). Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención. *Revista Médica Herediana*, 22(1). (<https://doi.org/10.20453/rmh.v22i1.1093>)
- Estaba, R. J. (2008). *Habilidades comunicacionales del gerente contemporáneo*. 10(1), 16.
- Gutiérrez, E., Ramos, W., Uribe, M., Ortega-Loayza, A. G., Montesinos, D., León, O., & Galarza, C. (s. f.). TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA FARMACIA CENTRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE LIMA. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.*, 5.



- Jorge, B. A., & Arturo, W. (s. f.). *PRESENTADO POR EL BACHILLER*.
Universidad Nacional del Centro del Perú, 160.
- Llanos Zavalaga, F., Rosas Aguirre, A., Mendoza Requena, D., & Contreras Ríos, C. (2013). Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. *Revista Médica Herediana*, 12(2), 52.
(<https://doi.org/10.20453/rmh.v12i2.667>)
- Luis, J. (s. f.). El Método de la Investigación. . . ISSN, 10.
- Malpica, R., Rossell, R., & Hoffmann, I. (2004). *Equipos de trabajo de alto desempeño*. 7, 16.
- Malta, J. (s. f.). *DESARROLLO ECONOMICO*. 236.
- Meruane, O. S., & Balin, D. L. (s. f.). *Descripción de las formas de justificación de los objetivos en artículos de investigación en español de seis áreas científicas*. 31.
- Montecinos, E. (2012). Gestión municipal participativa: Entre la nueva gerencia pública y la gobernanza democrática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58). (<https://doi.org/10.31876/revista.v17i58.10705>)
- Navarro, M. F. L. (s. f.). *LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL TESIS DOCTORAL*. 377.
- Ovalle, E. C. (s. f.). *PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA DE COMUNICACIONES*. 54.
- Parraga, M. C. M. (s. f.). *GERENCIA DE PLANEACION PARA LA INFRAESTRUCTURA VIAL NACIONAL*. 27.
- Sabino, C. (s. f.). *El marco teórico de una investigación*. 4.



Todaro, R., Godoy, L., & Abramo, L. (2002). Desempeño laboral de hombres y mujeres: Opinan los empresarios. *Cadernos Pagu*, 17-18, 197-236. (<https://doi.org/10.1590/S0104-83332002000100008>)

Universidad Autónoma Metropolitana, & Hernández Mota, J. L. (2010). Inversión pública y crecimiento económico: Hacia una nueva perspectiva de la función del gobierno. *Economía Teoría y Práctica*, 33. (<https://doi.org/10.24275/ETYPUAM/NE/332/Hernandez>)



ANEXOS



ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUB GERENTES Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL PRIMARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ-2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERALES	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	MÉTODO
¿En qué medida el desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes, incide en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019?	Determinar, el desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes y la incidencia en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019	El desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes incide significativamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019	VARIABLE (1) Desempeño laboral de los gerentes y sub gerentes DIMENSIÓN Desempeño laboral de los gerentes de línea Indicadores -Gerencia general o municipal - Gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural -Gerencia de servicios municipal y desarrollo social -Gerencia de planificación, presupuesto y racionalización Desempeño laboral de los sub gerentes Indicadores -Sub gerencia de educación, salud, cultura y deporte -Sub gerencia de gestión ambiental VARIABLE (2) Satisfacción del personal docente. DIMENSIÓN Indicadores Procedimiento de atención al usuario -Cortesía -Atención del usuario por parte de los gerentes y sub gerentes -Tiempo de respuesta -Comunicación escrita y virtual DIMENSIÓN Participación -Participación en la toma de decisiones -Consideraciones de las opiniones -Apoyo al desarrollo profesional	TÉCNICA -Encuesta. INSTRUMENTO - Cuestionario en escrito MÉTODO -Inductivo y deductivo DISEÑO -Correlación de variables TIPO -Descriptivo-analítico NIVEL -Explicativo POBLACIÓN Está constituida por los 181 Docentes de nivel primario de la provincia de Huancané MUESTRA 157 Docentes ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
a. ¿En qué medida el desempeño laboral del gerente de infraestructura urbano-rural y gerente de planificación, y presupuesto incide en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019? b. ¿En qué medida el desempeño laboral del sub gerente de gestión ambiental, subgerente de educación, cultura y deporte incide en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019? c. ¿En qué medida el desempeño laboral del gerente de servicios municipales y desarrollo social incide en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019? d. ¿Cómo la atención de los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané , incide en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019?	a. Determinar, el desempeño laboral del gerente de infraestructura urbano-rural, gerente de planificación, y presupuesto y la incidencia en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019 b. Determinar, el desempeño laboral del sub gerente de gestión ambiental, subgerente de educación, cultura y deporte y la incidencia en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019 c. Determinar el desempeño laboral del gerente de servicios municipales y desarrollo social y la incidencia en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019 d. Identificar la atención de los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané, y la incidencia en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019	a. El desempeño laboral del gerente de infraestructura urbano-rural, gerente de planificación, y presupuesto incide directamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019 b. El desempeño laboral del sub gerente de gestión ambiental, subgerente de educación, cultura y deporte incide directamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019 c. El desempeño laboral del gerente de servicios municipales y desarrollo social incide directamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019 d. La atención de los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané, incide directamente en la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la provincia de Huancané -2019		



ANEXO 2
INSTRUMENTO



Apreciado docente.

Con mucho agrado me dirijo a usted. Le agradeceré sus respuestas pertinentes marcando una sola respuesta correcta con una (X) la misma que permitirá desarrollar la tesis denominada: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES, SUB GERENTES Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL PRIMARIO DE LA PROVINCIA DE HAUNCANÉ-2019**

Edad:.....Sexo:.....Procedencia: Rural Urbano

Distrito:.....Provincia:.....Región:.....

Tipo de vivienda: Material noble Adobe

Datos Familiares: Miembros del hogar:

Mamá Papá N° de Hijos: Otros:.....

CUESTIONARIO:

1. ¿El gerente general de la Municipalidad Provincial de Huancané y el Alcalde desarrollaron la audiencia pública de rendición de cuentas, en el mencionaron la construcción de aulas pedagógicas?
a) 3 Aulas
b) 4 Aulas
c) 5 Aula
d) 6 Aulas

2. ¿El gerente de infraestructura y desarrollo urbano-rural ha gestionado y ha ejecutado expediente técnico para construcción de infraestructura educativa, con ello?
a) Satisfecho
b) Satisfecho moderado
c) Insatisfecho
d) Insatisfecho moderado



3. ¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha realizado la inspección, las condiciones salubridad de los ambientes de las instituciones educativas de nivel primario en provincia de Huancané?
 - a) Frecuentemente
 - b) Pocas veces
 - d) Nunca

4. ¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha promovido e incentivado el turismo en la provincia de Huancané?
 - a) Instaló las áreas de información turística
 - b) Promovió la emisión de ordenanzas municipales a favor del desarrollo turístico
 - c) Realizó eventos y/o ferias turísticas para promover el turismo en donde participaron los estudiantes

5. ¿La gerencia de servicios municipales y desarrollo social ha atendido casos sociales en defensa del niño (a) y adolescente en edad escolar?
 - a) Asistencia en sus necesidades básicas a niños, niñas en estado de abandono
 - b) Bullying en la institución educativa
 - c) Violencia física en la calle

6. ¿La gerencia de planificación, y presupuesto, asigna presupuesto inmediatamente para la adquisición de materiales, equipos, y la construcción de infraestructura educativa, con ello?
 - a) Satisfecho
 - b) Satisfecho moderado
 - c) Insatisfecho
 - d) Insatisfecho moderado

7. ¿La sub gerencia de gestión ambiental ha desarrollado acciones de sensibilización al cuidado del medio ambiente dirigido a los estudiantes de la provincia de Huancané?
 - a) Plan de Manejo de Residuos Sólidos
 - b) Charla educativa al cuidado del medio ambiente
 - c) Formulación de proyectos sobre problemática ambiental
 - d) Importancia de relleno sanitario

8. ¿Los trabajadores de confianza del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancané te ha atendido con un trato cordial y amable?
 - a) Satisfecho
 - b) Satisfecho moderado
 - c) Insatisfecho
 - d) Insatisfecho modera**



9. ¿Los gerentes y sub gerentes, muestran interés y disponibilidad para solucionar su solicitud y reclamo de construcción de infraestructura educativa?
 - a) Satisfecho
 - b) Satisfecho moderado
 - c) Insatisfecho
 - d) Insatisfecho modera**

10. ¿En cuánto tiempo los gerentes y sub gerentes les responde, las solicitudes para la ejecución del cerco perimétrico de la institución educativa?
 - a) 6 meses
 - b) 9 meses
 - c) 10 meses
 - d) 1 año
 - e) 2 años

11. ¿La sub gerencia de educación, cultura y deporte de la Municipalidad Provincial de Huancané, comunica las respuestas a las solicitudes de apoyo para el desarrollo de la actividad deportiva en la institución educativa?
 - a) Comunicación escrita
 - b) Comunicación por WhatsApp
 - c) Llamada a celular
 - d) Nunca comunica

12. ¿Los gerentes y sub gerentes, como hacen participar en sus decisiones a los docentes de educación primaria?
 - a) Hacen participar en diversas actividades culturales organizadas por la municipalidad
 - b) Consideran las opiniones
 - c) Apoya al desarrollo profesional mediante las capacitaciones





COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado docente .

Los datos recolectados y proporcionados en la encuesta, se guardaran con la debida confidencialidad, y esta será utilizado para fines de concluir el trabajo de investigación denominada: Desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes y la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la Provincia de Huancané-2019.

Juliaca, 03 de agosto de 2021.

Atentamente,

DNI N°



Escuela de Posgrado Administración



ANEXO 3

VALIDACIÓN POR EXPERTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título: "Desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes y la satisfacción del personal docente de instituciones educativas públicas de nivel primario de la Provincia de Huancané-2019, presentado y sustentado por Gabriela Galindo Flores

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombres y apellidos del experto: Maximiliano Cornejo Turpo
- 1.2. Grado académico: Doctor
- 1.3. Institución donde labora: UANCV
- 1.4. Cargo que desempeña: Docente
- 1.5. Nivel: Postgrado

II. VALIDACIÓN

1.- Muy Malo (07-08) 2.- Malo (09-10) 3.- Regular (11-12) 4.- Bueno (13-14) 5.- Muy Bueno (15-16)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CALIFICACIÓN DE ÍTEMS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	<i>Están formuladas con lenguaje apropiado que facilita su comprensión</i>					16
2. OBJETIVIDAD	<i>Están expresadas con mecanismos observables, medibles.</i>				14	
3. CONSISTENCIA	<i>Existe una organización lógica en los contenidos y la relación con la teoría</i>					16
4. COHERENCIA	<i>Existe relación de los contenidos con los indicadores de las variables</i>			12		
5. PERTINENCIA	<i>Las categorías de respuestas están relacionados al tema de estudio</i>				14	
6. SUFICIENCIA	<i>Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.</i>					16
SUMATORIA PARCIAL		88 (14.6)				
RESULTADOS DE VALIDACIÓN		15 Puntaje final				

Fuente: American Pontifical Catholic University de Estados Unidos de Norteamérica.

III. Observaciones:

- a) Aprobado:
- b) Desaprobado:

Sello y firma del experto

DNI. N° 25709098 Celular 950809680



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 16-04-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: GABRIELA GALINDO FLORES

Dirección: VICTOR VELASQUEZ Nº 222

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 02411253

Teléfono: 992891187 email: galindoflores2018@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: ESCUELA DE POSGRADO

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

Título o Grado Académico a optar: MAGISTER EN EDUCACIÓN

Asesor: DR. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: "Desempeño laboral de los gerentes, sub gerentes y la satisfacción del personal docentes de Instituciones Educativas Públicas de nivel primario de la Provincia de Huancané - 2019"

Palabras claves, (3 a 5 términos): Desempeño, laboral, gerentes

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

1, 2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Gestión de la Educación - P32

G. Salas H

Firma de Autor



huella digital

16 de Abril del 2024

Fecha