

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



**Clima organizacional y desempeño de los colaboradores del
área de Gestión Administrativa: UGEL- Casma - 2017**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión
Pública

AUTOR: Colchado Laguna, Martin Cecilio

ASESOR: Mg. Gonzalez Chavez, Carlos

CHIMBOTE - PERÚ

2018

DEDICATORIA

A DIOS: por ser mi guía y haberme acompañado, y permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarte cada día más.

A MI FAMILIA: por darme todo su apoyo y quererme sobre toda las cosas y estuvieron a mi lado en todo momento brindándome su apoyo moral e incondicional para poder cumplir con una meta más en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A MI FAMILIA: por haberme brindado su apoyo incondicional, porque sin ustedes, estoy seguro que no hubiera tenido la fuerza necesaria para alcanzar este logro, los amo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, intitulado Clima Organizacional y Desempeño de los Colaboradores del Área de Gestión Administrativa: UGEL- Casma – 2017, tuvo como objetivo determinar las incidencias que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa UGEL, correspondientes al año 2017.

El tipo de investigación es no experimental, porque en el estudio no se manipuló variables, el diseño es correlacional, para lo cual se aplicó dos cuestionarios, uno para cada variable, la población, estuvo conformada por el grupo poblacional de colaboradores de la Dirección de Gestión Administrativa, la cual consta de 18 personas, según el cuadro de asignación de personal - CAP, con la finalidad de mediar la relación entre ambas variables. La muestra fue determinada por conveniencia del investigador y se trabajó con todo el grupo poblacional de colaboradores del área de gestión administrativa, en un número de 18 empleados; para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Dicha información se analizó mediante la comparación y cruce de resultados de las dos variables de estudio, empleando la estadística descriptiva e inferencial y para el procesamiento de los datos se utilizó programa estadístico SPSS, versión 22/Excel.

Las conclusiones abordadas fueron que el clima organizacional tuvo un nivel comportamiento significativo del 70% mientras el desempeño de los colaboradores 50%; mientras que la incidencia del nivel estructura del clima organizacional incide en el desempeño de los colaboradores en un 60%; y la eficiencia laboral incide en el clima organizacional en un 50%, lo cual indica que existe un nivel de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores.

Palabra clave: Clima organizacional, desempeño de los colaboradores.

Líneas de Investigación:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Economía

Línea de Investigación: Costos y Presupuestos

ABSTRACT

The present research work, titled Organizational Climate and Performance of the Collaborators of the Area of Administrative Management: UGEL-Casma - 2017, had as objective to determine the incidences that exist between the organizational climate and the performance of the collaborators of the Administrative Management Area UGEL, corresponding to the year 2017.

The type of research is non-experimental, because the study did not manipulate variables, the design is correlational, for which two questionnaires were applied, one for each variable, the population, was made up of the population group of collaborators of the Directorate of Administrative Management, which consists of 18 people, according to the staff allocation chart - CAP, with the purpose of mediating the relationship between both variables. The sample was determined by the convenience of the researcher and worked with the entire population group of collaborators in the area of administrative management, in a number of 18 employees; for data collection, the survey technique was used and the instrument was the questionnaire. This information was analyzed by comparing and crossing the results of the two study variables, using descriptive and inferential statistics, and for the processing of the data the SPSS statistical program, version 22 / Excel was used.

The conclusions reached were that the organizational climate had a significant level of behavior of 70% while the performance of the employees 50%; while the incidence of the structure level of the organizational climate affects the performance of employees by 60%; and labor efficiency affects the organizational climate by 50%, which indicates that there is a level of correlation between organizational climate and employee work performance.

Keyword: Organizational climate, performance of collaborators.

INDICE

TÍTULO.....	i
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	1
1.1.1. Antecedente Internacional.....	1
1.1.2. Antecedente Nacional.....	8
1.1.3. Antecedente Local.....	18
1.2. Justificación de Investigación.....	18
1.2.1. Justificación Práctica.....	18
1.2.2. Justificación Técnica.....	20
1.2.3. Justificación Metodológica.....	21
1.3. Enunciado del Problema.....	21
1.4. Objetivos.....	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos.....	23
1.5. Hipótesis.....	23
1.5.1 Operacionalización de las Variables.....	23
1.6. Marco Teórico.....	25
1.6.1. Clima Organizacional.....	25
1.6.2. Desempeño Laboral.....	27
1.6.3. Unidad de Gestión Educativa Local Casma.....	30
1.6.3.1. Organigrama de la Unidad de Gestión Educativa local Casma.....	32

1.6.3.2. Organigrama del Área de Gestión Administrativa UGEL- Casma....	33
II.MATERIALES Y MÉTODO.....	35
2.1. Materiales.....	35
2.1.1. Población.....	35
2.1.2. Muestra.....	35
2.2. Método.....	35
2.3. Tipo y Diseño de Investigación.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos.....	36
2.5. Procesamiento y Análisis.....	36
III. RESULTADOS.....	39
IV. ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTAS.....	61
4.1. Análisis.....	62
4.2. Discusión.....	63
4.3. Propuestas.....	66
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1. Conclusiones.....	68
5.2. Recomendaciones.....	69
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	70
VII. ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1. Organigrama institucional.....	40
Tabla 2. Reglamento institucional.....	40
Tabla 3. Normas de la institución.....	41
Tabla4. Manuales de la institución.....	42
Tabla 5. Iniciativa.....	42
Tabla 6. Coherencia.....	43
Tabla 7. Compromiso.....	43
Tabla 8. Reconocimiento.....	44
Tabla 9. Incentivo.....	45
Tabla10. Motivación.....	45
Tabla 11. Liderazgo.....	46
Tabla12. Comunicación y capacidades.....	46
Tabla13. Compromisos en la institución.....	47
Tabla14. Respeto y capacidades.....	47
Tabla 15. Humildad y habilidades.....	48
Tabla16. Compromiso y la responsabilidad.....	48
Tabla17. Responsabilidad y la cooperación.....	49

Tabla18. ¿Quiénes somos?.....	49
Tabla19. ¿Cómo nos ven los demás?.....	50
Tabla20. Cumplimiento de funciones.....	51
Tabla21. Logro eficiente.....	51
Tabla22. Cumple con eficiencia.....	52
Tabla23.Capacidad técnica y de resolución de problemas.....	52
Tabla 24. Complacencia.....	53
Tabla25. Satisface habilidades.....	53
Tabla26. Libertad laboral.....	54
Tabla 27. Calidad de actividades.....	54
Tabla28. Metas establecidas.....	55
Tabla29. Cumplimiento de funciones.....	55
Tabla 30. Capacidad profesional.....	56
Tabla 31. Desarrollo en sus labores	56
Tabla 32. Liderazgo y cooperación.....	57
Tabla 33. Liderazgo y cooperación.....	57
Tabla 34. Desempeño puesto de trabajo.....	58
Tabla 35. Desempeño competente.....	59
Tabla 36. Desempeño eficaz.....	59
Tabla 37. Eficiencia laboral.....	60

I INTRODUCCION

El clima organizacional y el desempeño laboral, son dos aspectos fundamentales y de repercusión dentro de la administración pública, básicamente ante un buen clima organizacional debe existir un excelente desempeño laboral, que conlleve a la satisfacción del usuario, que es el ente gestor y primordial dentro de la atención al cliente y su satisfacción es muy importante dentro de este rubro administrativo.

En este estudio sobre el clima organizacional y desempeño de los colaboradores del área de Gestión Administrativa de la UGEL Casma, es importante y primordial, esta acción, la cual lleva a la otra sobre una relación e incidencia en el campo administrativo. Por lo general existe el fundamento que ambas variables de estudio son una repercusión de la otra; por lo tanto, es necesario dar la importancia del caso para que los efectos puedan cubrir de manera eficaz la satisfacción del usuario.

Lo fundamental de todo esto está en que el usuario tenga la satisfacción de que el servicio es de calidad y satisface las expectativas que estos esperan de dicha área administrativa de la UGEL Casma.

1.1 Antecedentes y Fundamentación Científica

Con la finalidad de desarrollar la presente investigación se visitó algunas bibliotecas de nuestra localidad, asimismo se revisaron en páginas webs, estudios realizados en el ámbito internacional, nacional y local, los cuales detallo a continuación:

1.2.1. A nivel internacional

En el plano internacional se encontraron algunas investigaciones directamente relacionadas con las variables en estudio; siendo estas aportaciones los siguientes:

Reyes (2014), en su tesis “Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes”, para optar su título de

licenciado en psicología industrial/organizacional en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala; afirma que:

La presente investigación es de tipo descriptivo transversal correlacional, la que describe el planteamiento del problema como la falta de organización en relación al desempeño laboral, por lo cual no se alcanzan los objetivos trazados. La justificación al problema es que el buen desempeño laboral debe tener los indicadores organizacionales bien establecidos por el buen éxito laboral; los logros que se dan en esta investigación es que hay un índice alto de buen desempeño laboral, es decir hay eficiencia; pero, que no se puede probar estadísticamente eficiente la relación entre identificación laboral y desempeño laboral. Por lo tanto la identificación con el trabajo hace que el desempeño sea mejor e idóneo, de igual modo el investigador en su realidad problemática señala que las organizaciones deben considerar que el buen desempeño es punto clave para alcanzar los objetivos tanto personales como organizacionales, debiéndose evaluar ciertos aspectos que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores tales como: la identidad o identificación que tiene con la organización, con las labores que realiza, así como en los servicios o productos que ofrece la empresa, lo cual se logra con el paso del tiempo y la convivencia entre las mismas lo que conlleva un proceso que consiste en conocer el propósito o los fines que busca la empresa u organización es decir la misión, visión , valores y objetivos de la organización.

De igual forma el autor detalla el aporte que realizará con su investigación con el cual se podrá conocer el nivel de identificación y el grado de desempeño laboral de los trabajadores y obteniendo los resultados a partir de estos la organización específicamente podrá desarrollar y llevar a cabo programas o actividades que mejoren las dos variables a investigar en la organización, precisa también que estos resultados se consideraran una

herramienta con las que se propone generar estrategias de mejoras en una empresa. En la investigación en cuestión se utilizaron dos instrumentos, el primer instrumento fue un cuestionario de escala tipo Likert, para medir la identidad laboral y el segundo instrumento utilizado fue el cuestionario de Quevec, Monroy y Francis, para medir la variable desempeño laboral se aplicó también un cuestionario de escala tipo Likert, ambos cuestionarios contenían 25 preguntas cada uno, obteniendo como resultado que no existe relación estadísticamente significativa entre identificación laboral y desempeño laboral a un nivel de 0.05 recomendando que se debe continuar con las evaluaciones de desempeño para que los trabajadores tomen conocimiento de los resultados obtenidos y las áreas de mejora, logrando así que este proceso sea establecido en la empresa o institución, asimismo en su recomendaciones señala que se debe mantener la identificación de los trabajadores con la organización realizando reuniones que mejoren dicho factor.

Enríquez (2014), en su tesis “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”, para obtener el grado de Maestría en Administración en la Universidad de Morelos, México, afirma que:

Si la motivación es primordial para el desempeño de los empleados, justificando en que cada individuo es único y tiene distintas necesidades, actitudes, deseos y perspectivas para poder obtener un buen desempeño laboral; se puede afirmar que cuando mayor es el grado de motivación, mayor será el desempeño laboral de los empleados; dando como conclusión que la motivación influye directamente en el desempeño laboral del trabajador. Describe como parte de su planteamiento del problema que se hace indispensable fortalecer que las empresas que brindan servicios especialmente las que están orientadas a la atención y cuidado de la salud, para ser competitivos, deben preocuparse por desarrollar técnicas nuevas relacionadas con la atención de clientes, calidad en los servicios médicos,

lo cual indispensablemente necesita de la calidad del Recurso humano, capacitados para enfrentar y dar respuesta y soluciones de manera rápida y eficiente a los retos que tiene la organización.

El autor justifica su investigación señalando que debido a que cada persona es única, teniendo diferentes necesidades, actitudes, deseos, metas en cuanto a la responsabilidad, así como también tienen diferentes grados de conocimiento, habilidades y potenciales, que, con la debida motivación, obtienen un resultado óptimo. De igual modo describe que actualmente, las empresas, para ingresar en el mercado laboral que es tan competitivo es indispensable que reestructuren sus estrategias laborales para poder hacer frente a los nuevos retos que el mercado precisa en estos tiempos.

Siguiendo la misma línea resulta necesario que las empresas inviertan en el desarrollo de novedosas técnicas de calidad en el servicio, atención de calidad a los clientes, productividad acorde con la realidad con lo cual es imprescindible la calidad del recurso humano, para poder hacer frente a dichos retos. Considerando lo anterior es evidente que el desempeño y el manejo del talento humano se convierten en factores claves para que las empresas tengan una larga vida, por tanto, la motivación y la satisfacción del personal son conceptos que toman cada vez más fuerza y relevancia en el proceso administrativo de una organización.

Finalmente, su justificación precisando que el objetivo principal de estas instituciones prestadoras de salud es brindar un excelente servicio de calidad a todos los pacientes a través de programas oftalmológicos. Por ende, estas instituciones de servicio, consideran diversos factores que tienen una relación directa con el desarrollo del trabajo de los empleados, entre los cuales se encuentran: las condiciones laborales en las que se desarrolla el trabajador, salario recibido, compensaciones, reconocimientos, capacitaciones

habituales y de calidad; también se debe tener en cuenta el ambiente laboral que es de suma importancia, la confianza en las personas que desarrollan cargos directores, comunicación y finalmente es vital considerar las buenas relaciones entre compañeros, estos son los factores a considerar sin lugar a dudas para poder ofrecer una excelente atención a sus pacientes y ser eficientes y eficaces en el desarrollo de sus actividades.

Todos los resultados enmarcan que, si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral, el grado de influencia es importante, dado que un trabajador con ganas de emprender en el trabajo que tenga respuesta a sus necesidades, estas van a influir a un mejor desempeño y esto hace que el servicio sea de calidad, aportando así a la imagen de la empresa.

Sum (2015), en su tesis “Motivación y desempeño laboral”, para obtener el para optar su título de licenciado en psicología industrial/organizacional en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala; en esta investigación el autor afirma que:

El planteamiento del problema de manera que la motivación ayuda a los colaboradores a realizar sus actividades y responsabilidades laborales con profesionalismo y un servicio de calidad dentro de la empresa, incidiendo en que al estar motivado el personal la producción va a ser más y los productos serán óptimos; caso contrario sucede si no hay motivación ni excelentes condiciones laborales.

Es de suma importancia la motivación para que los colaboradores puedan tener un buen desempeño, por ello que es necesario conocer el grado de influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de la empresa. Del mismo modo hay un planteamiento si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores, justificando que los trabajadores muchas veces no trabajan a gusto en las empresas. Sin embargo, este estudio demuestra que la motivación si influye en el desempeño laboral de cada trabajador, hace

pues que este labore a gusto y su desempeño sea más eficiente. Este estudio se justifica en que la motivación a las labores es importante y marcan un índice positivo para un buen desempeño laboral, sin embargo, los logros y resultados apuntan a determinar el nivel de motivación en los colaboradores.

Tomando en cuenta los resultados, podemos llegar a mencionar a la motivación como una estrategia fundamental para el desempeño de las actividades de los colaboradores, lo que debe generar un rendimiento óptimo para la empresa; considerando varias formas de motivar al personal que labora. Asimismo, el departamento de recursos humanos debe estar preparado para asumir las responsabilidades internas y externas que derive a una buena interacción de las personas y las situaciones o ambientes. Tanto los factores internos y externos deben estar al alcance de las personas para satisfacer necesidades para ellos. Del modo que Ruiz, Gago, García, López (2013), suelen definir ciertas técnicas a utilizar las empresas con el fin de obtener mayor productividad en sus actividades laborales que se realizan todos los días.

Las conclusiones a que llega este estudio teniendo en cuenta la escala de Likert, los colaboradores reciben una motivación por parte de sus superiores, de tal manera que ayuda a que logren un buen desempeño laboral al realizar cada una de sus actividades.

Los resultados son favorables para demostrar este estudio basándose en las estadísticas para demostrar su significación y confiabilidad.

Coello (2014), en su tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”, para obtener el título de psicóloga, de la Universidad de Guayaquil, Ecuador; el investigador señala:

Que el estudio plantea el problema dentro de las siguientes perspectivas de la compañía Pymes, la cual inició bajo asesoría Conecel (CLARO), la cual mantuvo un grado de efectividad entre el 90 y 95%; posteriormente la compañía paso a formar parte de una empresa contratada encargada de dicho servicio, es decir American Call Center, manteniendo los mismos asesores y supervisores; para tal efecto estos recibieron capacitaciones basadas en 3 años de campaña; posteriormente se prepara en el área de atención, pasado un año de servicio, los resultados fueron negativos; este bajo rendimiento se le involucra a los asesores; ante esta situación el planteamiento surge por encontrar que esto se debe a factores extrínsecos (carga laboral, salario) o intrínsecos (motivación, trabajo en equipo), para ese bajo rendimiento de los asesores.

Esta investigación se justifica en la gran importancia para la compañía motivo del estudio, con ello deberá determinar causas concretas, al problema y plantear recomendaciones como una posible situación, además se tiene en cuenta una importancia teórica que permite conocer los factores extrínsecos e intrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización con sus respectivas alternativas viables para mejorar la calidad en el trabajo; también que servirá de guía para futuras investigaciones.

Los resultados se lograron en base a la aplicación de un cuestionario S20/23, la entrevista semi estructurada y grupo focal; esta información permitió determinar la satisfacción de los asesores relacionados a sus condiciones externas e internas, los resultados obtenidos descarta que fueran causas externas lo que influye en el bajo rendimiento laboral; pero queda en evidencia que hay insatisfacción de condiciones internas, llámese salarios, valoración del trabajo, participación activa en grupo y la empresa, intercomunicaciones personales.

También en el grupo focal se consideró las capacitaciones, donde se nota que hay deficiencias; por tanto, se nota falta de apoyo y respaldo por parte de sus líderes al momento de conocer temas comerciales.

Asimismo, esto demuestra que la productividad del grupo y su eficiencia no han aumentado a través del tiempo, descartando entonces que las incidencias del problema se deban a factores extrínsecos.

1.2.2. A nivel nacional

En la búsqueda de investigaciones en el ámbito nacional, se encontró tesis, en donde se desarrollan independiente cada una de las variables materia de estudio, las cuales son las siguientes:

Guarichi (2014), en su tesis “Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud, para obtener el grado de licenciado en administración de empresas, afirma:

En este estudio el autor plantea diagnosticar y mejorar la gestión logística, esto se basa en una relación que se da entre la cultura organizacional de la institución y la gestión logística, esto implica que el personal sufre de herramientas para cumplir bien su trabajo y desarrollar de manera eficiente sus funciones. Asimismo no se rige a las normativas establecidas por esta institución, según el manual de operaciones y funciones; también señala que la gestión de procesos de personas es vital para lograr que la unidad de adquisiciones sea eficiente en el desarrollo de sus actividades, generando calidad y valor en la atención que se les da a los usuarios/pacientes del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo y que la apreciación de la calidad del servicio hacia el público en general se ve perjudicada por factores de atención del personal, de la disponibilidad de equipos, los insumos e infraestructura deben ser optimizados con una adecuada gestión de

requerimientos, está propuesta hace viable en forma eficiente los objetivos del proyecto. Asimismo, la implementación de un sistema Enterprise Resource Planning” o “Planificación de Recursos Empresariales”, son las herramientas principales de gestión para operaciones logísticas, siempre y cuando se utilice en forma adecuada al personal que participa en el proceso y capacitación oportuna. La siguiente investigación concluye en que la estimación de necesidad en las distintas áreas de la institución se hace necesarias para el cumplimiento de funciones dentro de la programación, un abastecimiento correcto y programación correcta a través de un presupuesto operativo real. Los servicios y funcionarios deben tener características importantes de honradez, veracidad, reserva, equidad y otros que hagan una atención oportuna y de calidad al paciente. La funcionalidad de la unidad de adquisiciones no tiene el personal comprometido y carente de valores éticos para desempeñar en forma organizada y llevar bien los concursos o licitaciones.

Los problemas surgen en el análisis del proceso logístico en relación a la cultura organizacional del hospital, porque el personal no cuenta con las herramientas necesarias para la realización de sus operaciones y funciones.

La gestión de procesos y la percepción de la calidad se ven afectadas por no tener el personal adecuado y factores de atención del personal. La logística dentro de una institución es muy importante por lo cual debe darse la mayor importancia y una planificación adecuada a fin de lograr un buen cumplimiento de funciones y de servicio.

Quispe (2015), en su tesis Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Para obtener el título de Licenciado en Administración de empresas; sustenta que:

La problemática en que el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, no es eficiente en el desarrollo laboral, este álgido problema se da bajo diversos factores que se logra visualizar en el día a día, por lo cual es necesario la consideración de clima organizacional, la comunicación interpersonal, la toma de decisiones, la motivación, algunos que muestran una posibilidad inmediata en el desempeño laboral del trabajador, el cual muestra deficiencia en este rubro. Cabe mencionar que Dessler dice que el clima organizacional determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo rendimiento, productividad y desempeño laboral.

El estudio se justifica en que la Municipalidad de Pacucha, tiene múltiples dificultades con el desempeño laboral de sus trabajadores, incidiendo que se deban a un clima organizacional y otros. Por este fin la investigación desea demostrar con resultados esta influencia negativa que allí existe, tomando en cuenta que el capital humano es un proceso ideológico, considerado como un fin para lograr algo. Este estudio, por lo tanto, se llevó a cabo para determinar los problemas de clima organizacional inadecuado, teniendo en cuenta que el clima organizacional permite elevar los niveles de productividad al trabajador en su puesto de trabajo y el desarrollo de una sociedad; también para determinar y contar con personas idóneas en el trabajo y por último que el buen desempeño debe contribuir en el logro de los objetivos de la organización y ser optima en la gestión municipal.

Los resultados obtenidos en esta investigación nos llevan a demostrar que; La motivación laboral no es buena en los trabajadores, por ello la productividad laboral es demasiado débil; mantienen una comunicación interpersonal débil por lo que no influye en la mejora del personal. La eficacia también es otro rubro débil en estos resultados obtenidos; en tanto la dimensión motivación laboral y eficacia laboral es débil, demostrando la veracidad de los objetivos planteados para esta investigación.

Huerta (2015), en su tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima para optar por el título profesional de Médico Cirujano; afirma:

Como parte del planteamiento del problema en la relación médico – paciente, como un enfoque social hacia los consumidores en base a los términos asistenciales; el usuario exige una atención de calidad y este servicio es el más difícil de lograr. La práctica médica no asiste a los pacientes, quienes se ven muchas veces defraudados, las diferentes áreas no satisfacen una buena atención al usuario, el nivel de insatisfacción es amplio, esto se debe a diversos factores laborales e institucionales. Este problema puede revertirse realizando estudios de calidad, propone el tesista, buscando el problema en sí; en tal sentido se considera el nivel de satisfacción global al paciente en el área de emergencia de dicha institución hospitalaria arzobispo Loayza.

La justificación se da en el sentido que el usuario es uno de los resultados más importantes de prestación de servicios de sanitarios y esto es una dependencia de servicio de calidad; el interés por el estudio en este tema es frecuente por las múltiples denuncias existentes ante un servicio negligente existente, asimismo la evaluación inicial se da en triaje, que es la primera actividad que realiza el personal asistencial, es allí donde el usuario empieza a evaluar y estar inmerso en las actividades de atención del hospital en el área de emergencia; esta base de estudio nos lleva a determinar logros y resultados producto de la investigación, cuyos resultados indican que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, llega a un tope de 92%, lo cual hace eficiente el servicio, los atributos de mayor satisfacción son la comunicación que tienen con el médico y los atributos más

bajos son la atención en caja o módulo de admisión. Estos resultados llevan a determinar y recomendar una simplificación de atención en el módulo de admisión.

Larico (2015), en su estudio “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, 2014, para optar el grado académico de magister en administración de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, Juliaca. Enfatiza:

Que en el estudio los factores motivadores dentro de una organización, estos factores son parte importante dentro de la organización empresarial; asimismo toma en cuenta el desempeño laboral, que no es eficiente dentro de la institución motivo del estudio, pero este desempeño laboral deficiente, a que debe este receso, por ello se trata de relacionar que factores son la influencia en este problema, razón en que el desempeño laboral de un trabajador no es bueno porque falta una motivación, ante esto se trata de buscar si es factible que algunos factores motivadores puedan influir en el desempeño laboral.

Se justifica este estudio como un medio para contribuir al Municipio de San Ramón de Juliaca alternativas de solución para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y también como demostrar que efectivamente hay factores motivadores que demuestren influencia en el desempeño laboral.

Los resultados a que lleva esta investigación dan como resultados a que, si existe estos tipos de factores motivacionales, llámese incentivos salariales, buen trato a la persona, accensos de cargos, entre otros. Estos factores que nos lleva a mejorar el desempeño laboral, está inmerso en que la municipalidad debe elaborar un plan de mejorar para el trabajador; porque también se indica en los resultados que, a mayor motivación hacia el trabajador, este tendrá mayor identificación con la empresa. Los resultados para ello la producción laboral y mejoras en el servicio.

Esto da la validez al estudio y a la interpretación de resultados que existen ciertos factores que motivan al mejor desempeño del trabajador.

Guevara Franklin & Tafur Anderson (2015), en su tesis “Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015”, Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, concluye:

En esta investigación se plantea el problema que en la actualidad las diversas organizaciones son muy inestables debido al rápido desarrollo de la tecnología y la información, al cambio continuo del conocimiento y la aparición de nuevos modelos de administración y gestión, por ello se debe estar a la altura de las grandes empresas en el mundo, entonces las grandes organizaciones sostienen su destino en sí mismos y esto deben tener en cuenta para caminar con aceleramiento hacia el mundo de negocio y la satisfacción de necesidades y servicios.

Este estudio busca una propuesta básica en base a teoría y conceptos sobre clima laboral y desempeño de trabajadores; encontrar soluciones concretas de clima laboral y desempeño del personal y, determinar de qué manera influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores.

Al aplicar los instrumentos de investigación, queda demostrado que el clima laboral y el desempeño de los trabajadores es favorable a la empresa

Motivo de estudio, con un buen clima laboral, lo cual incide en de manera positiva en el desempeño de los trabajadores; demostrando que la empresa tiene gran importancia en lo que es clima laboral y realiza gestiones optimas en recursos humanos, hay un interés por su desarrollo y los incentivos a los trabajadores son muy buenos. Por tanto, al existir un

buen clima laboral, el desempeño es eficiente y los datos corroborados de manera eficiente para la aprobación de la investigación.

Benites (2015), en su tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio La arena SAC”, para optar el título de licenciado en administración, en la Universidad nacional de Trujillo; plantea:

Incide demasiado en lo que respecta al clima organizacional, como parte fundamental que cumple con deficiencias constantes en lo que respecta a la labor empresarial, las empresas como tal a veces no dan la importancia al capital humano, el cual debe revertir en productividad a través de una producción en beneficio de la empresa. Este factor enfoca una organización de todos los pasos para llevar al éxito empresarial, debe estar ligado por un servicio óptimo. Los servicios dentro de la empresa indican un déficit laboral, porque los indicadores reflejan una deficiencia empresa y trabajador.

Se justifica este estudio porque servirá para nuevos estudios o proponer como alternativas de solución y mejorar la calidad del ser humano; asimismo este estudio permite que las empresas se preocupen en el clima organizacional y que el trabajador sea visto de manera principal para todos estos estamentos laborales, una buena planificación puede llevar al éxito a una organización y en mejores condiciones tener al trabajador. Además, la sugerencia empresarial puede llevar a lograr objetivos establecidos y buenas planificaciones empresariales para elevar el nivel de trabajo y buen servicio al usuario como parte de la política de la empresa.

Los resultados en esta investigación nos determinan que el clima organizacional directivo es el más alto por lo que refleja mayor desempeño, siendo las características que enmarcan en este aspecto el acceso a la información, comunicación fluida y desarrollo personal y los aspectos más comunes son: compromiso, colaboradores, estimulantes al trabajador,

capacitaciones, entre otros; a esto agregamos la honorabilidad para cada uno de estos funcionarios.

Esto lleva a que, siguiéndolos lineamientos de la investigación, se debe implementarse el programa de mejora en el clima institucional.

Martel, B y Sánchez, A (2013), en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio Sport Club, para obtener el grado de Licenciado en Administración Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. De la tesis se plantea.

Conocer el efecto que va a tener el desempeño de los trabajadores al implementar un plan de capacitación. Pocas empresas realizan un plan bien estructurado de las capacitaciones a los trabajadores. Los trabajadores están inmersos en el trabajo y disponen de poco tiempo o no tienen los incentivos necesarios para capacitarse por sí solos y otros no tiene las ganas de hacerlo o no se identifica con su trabajo y la empresa.

Este problema se justifica en que dicho plan va a tener efectos positivos debido a estudios ya realizados y que han dado resultados. Que todos los resultados con sus respectivas validaciones se harán llegar a la empresa con el fin de mejorar o poner en práctica las recomendaciones del caso. Así mismo este tipo de investigación debe permitir que toda empresa debe tener programada sus capacitaciones de manera permanente, entendiendo que todos los cambios deben servir para implementar al personal.

Para el estudio se utiliza los instrumentos de aplicación y recolección de datos a través de un cuestionario a los clientes con la finalidad de que evalúen el desempeño laboral de los trabajadores, asimismo se aplicó una encuesta a los trabajadores con la finalidad de dar a conocer su apreciación personal sobre el desempeño laboral. Este proceso de investigación originó aplicar un plan de capacitación con el fin de poder elevar el nivel de desempeño de los trabajadores; posteriormente de haber aplicado estos instrumentos se validó el plan de

capacitación y se logró una mejoría en dicho rubro de estudio, concluyendo que es factible aplicar dichas capacitaciones organizadas para mejorar el nivel de atención laboral. Toda capacitación requiere de presupuestos establecidos, es decir indican costos que la empresa debe realizar, pero a cambio está la mejoría en productividad y servicio.

Estrada (2016), en su tesis “Relación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Sartimbamba, Sánchez Carrión, La Libertad, 2016”, para obtener el grado académico de magister en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

Sustenta:

El problema de las municipalidades es un común en todas las partes de nuestra patria, la satisfacción al usuario es algo que no se ha logrado combatir hasta el momento, a esto agregamos un servicio pésimo y deficiente, un clima laboral entre trabajadores, donde cada uno hace de acuerdo a lo que él piensa, olvidando que hay normas para desempeñar sus funciones las cuales deben ser puestas en práctica y jefes inmediatos en quien recurrir en caso de dudas, sin embargo no existe una relación leal en el trabajo, por tanto los resultados en atención e imagen institucional son de los peores. Ante este problema justificamos el estudio de realizar un diagnóstico situacional y determinar la verdadera relación entre clima laboral y la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta que uno es consecuencia de otro; también este estudio debe servir para nuevas investigaciones y plantear alternativas de mejoras en la institución producto del estudio.

A aplicar los instrumentos de recolección de datos, se concluye que el desarrollo de la investigación, que entre clima laboral y satisfacción del usuario existe una relación directa y significativa y siendo que el 50% de las autoridades de la Municipalidad en referencia a los cuales se les aplicó la encuesta perciben que no existe un agradable clima laboral y esto afecta directamente la calidad del servicio de atención que brinda al beneficiario de

dicho servicio. Finalmente describe que se deben desarrollar y poner en marcha programas de mejora con la finalidad de brindar servicios que cumplan con las necesidades de los usuarios y puedan sentirse satisfechos.

Alva, José, Juárez y Junior (2014), en su tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria SA de Distrito de Trujillo, 2014, para optar título de licenciado en administración, en la Universidad Privada Antenor Orrego. Sustenta que:

En esta investigación se plantea consignar la relación que existe entre la satisfacción laboral, logrando en este aspecto la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad, teniendo en cuenta que la satisfacción laboral está determinada en la empresa con el comportamiento del trabajador y la productividad con la empresa, que busca ese fin para seguir creciendo. En tal sentido vemos un grado de sensibilidad positiva en el trabajador y se conoce que la productividad en si son buenas. Ahora, este estudio se lleva a cabo con un propósito de aportar alternativas empresariales, que también sea un ejemplo a tener en cuenta para otras empresas. Los resultados deben ser considerados dentro de una base de estudio real y su consistencia validada.

Al aplicar los instrumentos para validar la investigación, se encuentra que la empresa no otorga incentivos, no hace capacitaciones programadas para sus trabajadores; también, no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

De igual modo se obtuvo como resultados que existe un nivel medio de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa agropecuaria materia de investigación, quienes consideran que su desempeño laboral no es reconocido, de igual forma que la relación laboral con sus jefes no es la más adecuada; también se arrojó como resultado que su capacitación es muy limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus

remuneraciones que reciben en relación a las responsabilidades encomendadas. En tal sentido siempre la satisfacción laboral viene acompañada de una motivación la cual se da siempre en diversos aspectos.

1.2.3. A nivel local

En el ámbito local se realizó una búsqueda de algunas investigaciones, tomando como referencia algunas tesis que detallo a continuación:

Vega (2014), en su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del gobierno local de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Ancash 2014”, sustenta:

Que la investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno local de la Provincia de Mariscal Luzuriaga 2014; la población motivo del estudio fue de 95 trabajadores, empleando una muestra probabilística, con dos variables y cuyo método empleado fue hipotético-deductivo. La investigación se realizó aplicando un cuestionario con 35 preguntas para clima organizacional y 25 para desempeño laboral, los resultados hacen llegar a la conclusión que el clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad motivo del estudio con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,769, considerándose de alta entre las variables.

1.2. Justificación de la Investigación

1.2.1. Justificación Práctica

El presente trabajo busca identificar las incidencias del clima organizacional y el desempeño de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa, quien se encarga de realizar las diversas gestiones para el buen servicio de acuerdo a lo normado por la Ley de Educación; de

ser así esta investigación servirá para que los funcionarios de la UGEL Casma tomen las medidas pertinentes e implementen planes para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y de esta manera mejorar la calidad de servicio brindado en la institución en el desarrollo de sus funciones. Esta relación de estudio que se enfoca en la siguiente investigación convoca a lograr resultados prácticos que nos den la certeza de lo que se pretenda y la búsqueda de soluciones.

Los resultados a los que se lleguen involucran directamente estas dos variables, el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores; como tal deberá tener ciertos parámetros de mejora para un buen servicio; pero, esta organización les corresponde a las áreas más amplias del cual es dependencia está oficina.

Esto implica que el empleado deberá estar disponible para la ejecución de nuevas reformas estructurales dentro de institución. El lado humano debe priorizarse en primer orden junto al lado profesional, puesto que la comunión de ambos refleja los resultados para un buen servicio. El compromiso y disponibilidad deben tener un rango importante dentro de las propuestas de investigación. Encontrar las incidencias del clima organizacional y el desempeño de los colaboradores, significa tener que determinar en centro del problema y los resultados que nos lleven a mejorar la deficiencia que está latente en esta institución de educación. La situación es desarrollar el programa de acciones para corregir deficiencias, del personal o institución por elevar el desempeño laboral y disminuir los problemas hoy latentes sin miras de solución. Esta justificación se da en la medida de ver el capital humano como sinónimo de buen servicio.

1.2.2. Justificación Técnica

Radica en que con los resultados que se obtengan; se podrá determinar si el clima organizacional tiene incidencias el desempeño de los colaboradores, puesto que el desempeño laboral constituye el principal factor de calidad de servicio dentro de la política de la UGEL Casma, a fin de formular lineamientos estratégicos de calidad de servicio que estén dirigidos a los colaboradores, con la finalidad de que dicha área mejore sus procesos en función a las metas y objetivos institucionales, tomando en consideración la satisfacción laboral de los empleados, lo que beneficiará enormemente a la Entidad puesto que permitirá brindar un mejor servicio de calidad a los usuarios; teniendo como objetivo principal la formación de un recurso humano altamente calificado con diversas capacidades para lograr brindar un mejor servicio en la UGEL Casma. Los resultados enmarcarán a tomar correctivos factibles para ver la cadena con que se lleva el proceso laboral en esta institución. Este estudio debe servir como una parte de recomendación y nuevos estudios en otras investigaciones; aquí quedará registrado y demostrado a través de resultados y conclusiones la validez de las hipótesis y de la propia investigación en sí.

Los marcos teóricos han sido procesados teniendo en cuenta los antecedentes y concordancias del tema, los datos reales y se enmarcan de una bibliografía existente, en tal aspecto existe la veracidad y conocimiento del tema de estudio, también existen otros aportes documentales referidos a la investigación en sí.

La investigación es parte de un estudio teórico gradual y ascendente, sirve de referencia estudios aplicados y demostrados, por lo que la credibilidad está asegurada. Sin embargo, esta investigación deberá ser parte del acervo documentario, servir como documento oficial y darle la importancia porque sirve para establecer reformas graduales en la política

institucional.

Del mismo modo debe dar lugar a realizar otras investigaciones con fines de mejoras en la institución en los demás aspectos.

Por tanto, será una base o un inicio para posteriores estudios a desarrollarse en otras áreas institucionales de trabajo dentro de la institución y que lleven a mejorar diferentes aspectos laborales y servicios.

1.2.3. Justificación Metodológica

La UGEL Casma, tiene la característica de ser una de las 20 unidades de gestión descentralizada dentro de la región Ancash, viene funcionando al servicio de toda una provincia, abarcando los diferentes distritos que por cobertura de área corresponde. El comportamiento del usuario es bastante exigente porque requiere de una atención que esté acorde a la nueva tecnología cuyo servicio debe ser correcto, rápido y eficiente. En tal sentido este estudio busca encontrar solución a los problemas del usuario, del modo que corresponde al clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de esta entidad.

El estudio está encaminado a realizar una encuesta, la cual deberá determinar resultados, estos se procesarán y se interpretarán, analizarán, para llegar a las conclusiones y hacer una propuesta correspondiente de mejora del servicio en caso de encontrar falencias dentro del sector aplicado.

1.3. Enunciado del Problema

Actualmente a nivel mundial el clima organizacional cumple un papel muy importante dentro de las instituciones públicas y privadas, porque de ello depende que las organizaciones se conviertan en entidades de éxito u sean un fracaso dentro del servicio para el cual fueron creadas.

La UGEL Casma es una Entidad que se rige exclusivamente por la normatividad del Ministerio de Educación dedicado exclusivamente a brindar atención integral y optima a la comunidad en los servicios especializados de orden educación, y por su grado de complejidad debe contar con los colaboradores idóneos y eficientes para el logro de funciones, dentro de las áreas administrativas de esta dependencia provincial dentro de las cuales se encuentra el área administrativa; por la gran responsabilidad que corresponde realizar frente a los trámites dentro de la institución contribuyendo a la prestación de un servicio de calidad proactivo, eficiente y eficaz.

Tomando como referencia lo descrito en la realidad problemática que no existe una atención de servicio a un nivel esperado conforme a la calidad de servicio que la institución debe realizar, gracias a su nivel correspondiente, la presente investigación busca determinar las incidencias entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL -Casma y de ser así buscar los mecanismos necesarios para mejorar la gestión dentro de la institución, derivando de lo expuesto a la siguiente interrogante:

¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL- Casma – 2017?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL- Casma – 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos

1.4.2.1 Identificar la incidencia del clima organizacional en el Área de Gestión Administrativa de la UGEL Casma, 2017 con relación a estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones humanas e identidad.

1.4.2.2 Determinar el desempeño de los colaboradores del Área de gestión administrativa de la UGEL Casma, 2017 con relación a puesto de trabajo, competencias, eficacia y eficiencia laboral.

1.4.2.3 Explicar cómo la estructura en el clima organizacional incide en el desempeño de los colaboradores del Área de gestión administrativa de la UGEL Casma, 2017.

1.5. Hipótesis

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL- Casma – 2017.

1.5.1. Operacionalización de las variables

a). - Variables

- Clima Organizacional
- Desempeño Laboral

b). - Operacionalización de variables.

Variables	Marco Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
	“El Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos	Esta investigación se desarrollará en base a una	Estructura	Organigrama
				Reglamento
				Normas

Clima Organizacional	(estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional, se mide la forma como es percibida la organización” Gonçaves (1997)	encuesta y se aplicada a los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL-Casma	Responsabilidad	Manuales			
				Iniciativa			
				Coherencia			
			Recompensa	Compromiso			
				Reconocimiento			
				Incentivo			
			Relaciones humanas	Motivación			
				Liderazgo			
				Comunicación			
			Identidad	Compromiso			
				Compromiso			
				Respeto			
				Humildad			
			Puesto de trabajo	Chiavenato (2000) define el desempeño “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En	Para la recolección de datos para esta evaluación de desempeño laboral es	Puesto de trabajo	Responsabilidades
							Tareas
Trabajo							
Competencias	Capacidades						
	Habilidades						
	Destrezas						

Desempeño Laboral	efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”	necesario contar con los datos asertivos recolectados por los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL	Eficacia	Nivel de calidad
				Metas logradas
				cumplimiento
			Eficiencia laboral	Responsabilidad
				Nivel de conocimiento
				Cooperación en el trabajo

1.6. Marco Teórico

1.6.1. Clima Organizacional

Katz y Kahn (2015), En el modelo se puede observar que el clima organizacional tiene un proceso de influencia a través del líder el cual vincula al grupo de trabajo con toda la organización, donde todos determinan los resultados funcionales.

Existen teorías que sustentan el clima organizacional, dentro de los cuales podemos citar:

Brunet (1987), dentro del concepto del clima organizacional se encuentran dos grandes escuelas de pensamiento que son:

La escuela Gestalt; que se centra en la organización de la percepción con dos principios básicos. Uno de ellos es captar el orden de las cosas tal y como estas existen en el mundo, y crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Por otro lado, la escuela funcionalista, la cual se centra en el pensamiento y conocimiento de un individuo dependiendo el ambiente que lo rodea y las diferencias individuales que son fundamentales para su adaptación.

Sin embargo, el modelo de Anderson propone un modelo interactivo, basado en la teoría de sistemas que muestran todas las relaciones entre las dimensiones del ambiente y sus relaciones con el clima.

También existe el modelo Alcalá de Henares, el cual elabora un modelo del clima organizacional desde la perspectiva de sistemas.

Tagiuri y Litwin (1968), afirma que el clima organizacional "Es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización"

Martín y colbs (sf.), afirma que el clima organizacional "Es un concepto metafórico derivado de la metodología, adquirió relevancia en el ámbito social"

Chiavenato (2000), afirma al clima organizacional como: "Es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento"

Sin embargo Denison (sf.), afirma que el clima organizacional "Se puede entender como una percepción común o reacción común de individuos ante una situación"

Litwin y Stinger (2015), afirma que el clima organizacional "Tiene que ver con la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades en las organizaciones respecto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos"

Litwin y Stinger (2015), afirma al clima organizacional como "También conocida como 'empowerment', esta dimensión se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados"

Litwin y Stinger (2015), afirma que el clima organizacional “Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño”

Litwin y Stinger (2015), define al clima organizacional como “Es la percepción por parte de los individuos de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Se fundamentan en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación con sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, limitado evitando llegar al stress, acoso laboral” ...

Litwin y Stinger (2015), define la identidad como “Es la sensación de pertenencia a la organización, de sensación de importancia y necesario dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”...

1.6.2. Desempeño Laboral

Chiavenato (2000), define el desempeño “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”

Bittel. (2000), plantea que el desempeño “es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa”

Chiavenato (2000), afirma que el desempeño laboral “Es una unidad organizacional cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo que corresponde al empleado que lo desempeña”

Fröhlich (2003), define el desempeño como “Capacidad objetiva de un individuo para resolver problemas, cumplir actos definidos y circunscriptos. El hecho de disponer conocimientos y aptitudes o de emplearlas con un propósito para expresar una capacidad que manifiesta un dominio exitoso sobre determinadas tareas o situaciones problemáticas”

Da Silva (2008) afirma que “La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado”

Wehrich, (2004), señala que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es un resultado ya experimentado. Esto es sustentado con las diferentes teorías, Según a los diferentes autores:

a. Teoría del ajuste en el trabajo.

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

b. Teoría del grupo de referencia social.

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

c. Teoría de la discrepancia.

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

d. Teoría de los eventos situacionales.

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales:

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas. Características de los eventos situacionales, son

específicos década situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización. **(Chiavenato, 2016)**, define el desempeño laboral como la eficacia y eficiencia del personal que desarrolla trabajos dentro de la organización, actuando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Habla de la eficiencia del trabajador en un determinado puesto de trabajo.

En cambio, para (Stoner, 2013), desempeño laboral es la forma como los miembros de la organización laboran de forma eficaz, con la finalidad de lograr metas en común, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Podemos establecer en estas definiciones que desempeño laboral está referido íntegramente a los empleados de una empresa que realizan de manera eficiente su labor con el propósito de lograr metas establecidas bajo normas que rigen la función del trabajador.

El estudio del desempeño laboral dentro de las empresas de los profesionales que forman las universidades, es un aspecto importante que constantemente debe vigilarse para efectos de evaluar si la calidad educativa superior en un país o región es la adecuada para el alcance de los propósitos productivos, económicos y sociales que posee un Estado, lo cual es un indicador del cumplimiento de la responsabilidad social que poseen las instituciones de educación superior.

1.6.3. Unidad de Gestión Educativa Local Casma

La UGEL Casma es una Instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia. Proporciona el apoyo pedagógico, Institucional y Administrativo a las Instituciones Educativas de su jurisdicción, para asegurar un servicio de calidad con equidad, en cooperación con los gobiernos locales. La UGEL Casma, es la

responsable del logro de la educación, garantiza la calidad de los servicios, supervisa, monitorea y evalúa el cumplimiento de las acciones desarrolladas por las Instituciones Educativas de la jurisdicción y depende de la Dirección Regional de Educación de Ancash.

Son fines de la Unidad de Gestión Educativa, Local Casma, cuyos fines son:

a) Fortalecer las capacidades de gestión pedagógica, institucional y administrativa de las Instituciones Educativas para lograr su autonomía, promover y asegurar estrategias para que las instituciones y programas educativos formen niños, adolescentes y jóvenes en el contexto de una Educación Integral para su desarrollo personal, social y económico sustentado en valores, en concordancia con las exigencias del desarrollo económico y social del país.

b) Impulsar la cohesión social; articular acciones entre instituciones públicas y las privadas alrededor del Proyecto Educativo Local; contribuir a generar un ambiente favorable para la formación integral de las personas, el desarrollo de capacidades locales y propiciar la organización de comunidades educadoras. Sensibilizar la prestación de servicios educativos en el manejo y cumplimiento de los instrumentos de Gestión, orientándolos en la planificación, organización, coordinación, dirección y evaluación hacia el logro de la Calidad Educativa satisfaciendo las necesidades de la población que lo demande.

c) Promover el aporte de los gobiernos municipales, las instituciones de educación superior, las universidades públicas y privadas, así como otras entidades especializadas de la sociedad civil para mejorar la calidad del servicio educativo. La Modernización y descentralización de las Instituciones y Programas Educativos. d) Asumir y adecuar a su realidad las políticas educativas y pedagógicas establecidas por el Ministerio de Educación y Dirección Regional de Educación de Ancash.

1.6.3.1. Organigrama de la Unidad de Gestión Educativa Local – Casma

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CASMA

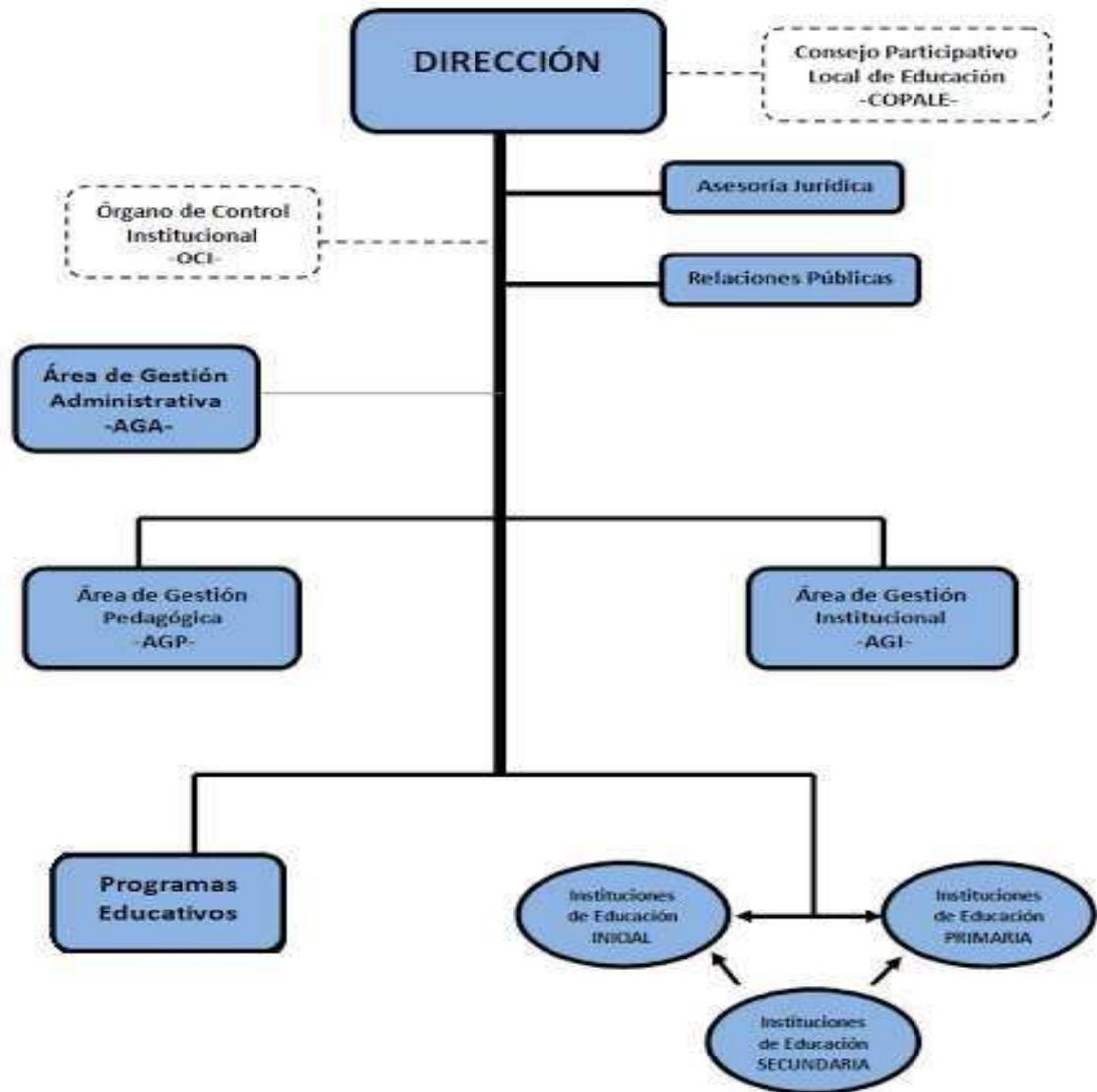


Gráfico N° 01: Organigrama UGEL Casma

Fuente. Portal UGEL Casma

1.6.3.2. Organigrama del Área de Gestión Administrativa de la UGEL– Casma

ORGANIGRAMA DEL AREA DE ADMINISTRACION

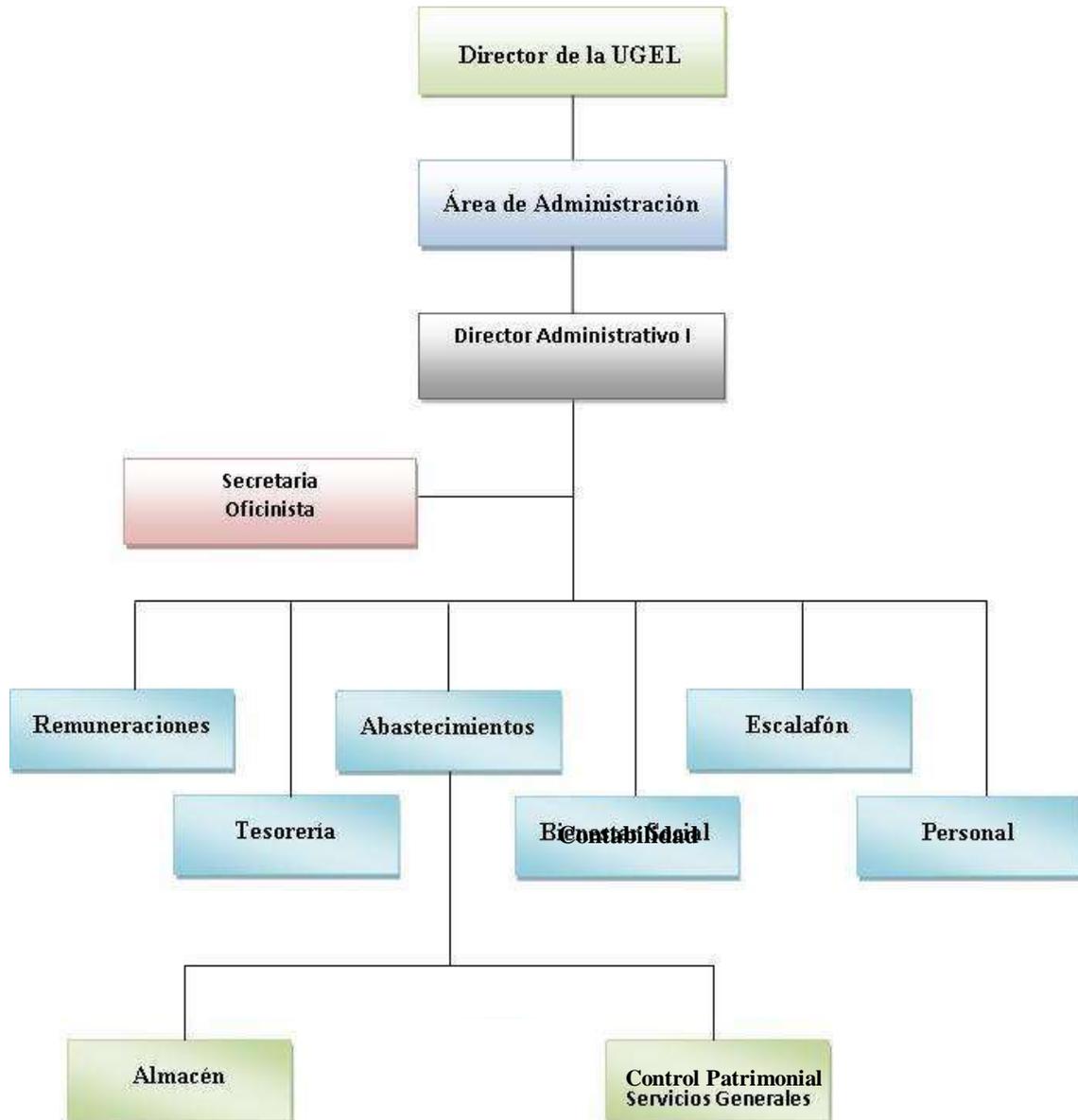


Gráfico N° 02: Organigrama UGEL Casma - Área de Gestión Administrativa

Fuente. Portal UGEL Casma

II. MATERIALES Y MÉTODO

2.1. Materiales

2.1.1. Población

La presente investigación abarca la obtención de la información de los colaboradores del área de Gestión Administrativa de la UGEL Casma, la fuente de datos a utilizar es por medio de un instrumento de medición (cuestionario).

2.1.2. Muestra

En esta investigación se usará el muestreo No Probabilístico, por el tamaño de la población que son de 18 colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL Casma, los cuales fueron encuestados sobre clima organizacional.

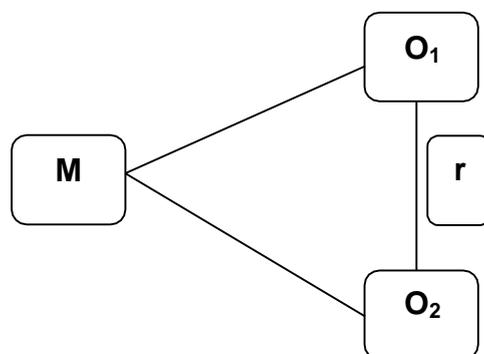
2.2. Método

La presente investigación empleo el método no experimental.

2.3. Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación se trata de un diseño no experimental, transversal - correlacional, porque se encarga de describir y analizar la relación entre dos o más variables en un determinado momento: Desempeño laboral y clima organizacional.

El diseño de investigación para la investigación es correlacional - causal, cuya representación se gráfica de la siguiente manera:



Dónde:

M: Colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL Casma.

O₁: Observación de la variable independiente: Clima organizacional.

O₂: Observación de la variable dependiente: Desempeño laboral
Colaboradores UGEL Casma.

r : Relación de causalidad de las variables

2.4. Técnicas e instrumentos**Técnicas:**

Encuesta: La técnica de investigación utilizada en la presente investigación, es la encuesta, con la finalidad de investigar mediante preguntas formuladas adecuadamente a la población materia de investigación, es decir a los colaboradores que laboran en el Área de Gestión Administrativa de la UGEL Casma.

Instrumentos:

Cuestionario: Para la presente investigación se utilizó un cuestionario de escala tipo Likert. Este instrumento está constituido en dos anexos de 33 ítems para medir el clima organizacional en 19 ítems y 14 para el desempeño laboral, de selección múltiple con 3 opciones de respuesta para cada una.

Estos instrumentos se elaborarán en base a los objetivos generales y específicos descritos para la investigación, se tomará en cuenta la parte bibliográfica para cada caso.

2.5. Procesamiento y Análisis

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se seguirá el procedimiento siguiente:

- a) Se ordenará y tabulará los datos recolectados en el cuestionario que se aplicará a los informantes. Anexo N 02.
- b) Se calcularán las frecuencias y porcentajes de los datos recolectados, se presentarán los resultados en tablas y gráficas con el análisis correspondiente.
- c) Todo lo anteriormente mencionado se hará a través de la estadística descriptiva respetando todo sus pasos y etapas.
- d) Para realizar el procesamiento de datos se hará en sistema Excel o se utilizará el Software Estadístico SPSS.

Este procesamiento se dará teniendo en cuenta los métodos utilizados para su análisis de datos:

a. Estadística descriptiva:

- La media
- La desviación estándar
- El coeficiente de variación
- Matriz de base de datos de las competencias de emprendimiento
- Matriz de base de datos de la gestión de innovación.
- Elaboración de tablas estadísticas
- Elaboración de figuras de estadísticos.

b. Estadística inferencial:

- Para procesar y obtener los resultados de los estadísticos descriptivos y contrastación de las hipótesis se utilizó el software de la estadística para las ciencias sociales (SPSS V22).
- Se realizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov determinando que los datos de las variables estudiadas son mayores al 5% de

significancia estándar ($p < 0,05$), en los puntajes de desempeño laboral y calidad de servicio demostrándose que se distribuyen de manera normal.

- Por lo tanto, se determinó utilizar prueba paramétrica para analizar la relación entre las variables en este caso se utilizó Rho de Spearman.

III. RESULTADOS

3.1. Colaboradores del área administración: Clima organizacional

1.- ¿En el organigrama de su institución se han establecido los niveles jerárquicos de responsabilidad para la toma de decisiones?

Tabla N° 1
Organigrama institucional

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	2	11.11
De acuerdo	10	55.56
En desacuerdo	6	33.33
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla N° 1 apreciamos, un 11.11% los colaboradores del Área de administración está totalmente de acuerdo que en el organigrama de la institución se ha establecido los niveles jerárquicos de responsabilidad para la toma de decisiones, y en 55.56% de acuerdo y en un 33.33% de los colaboradores manifiestan su desacuerdo. Se aprecia en un término medio el organigrama establece los niveles de responsabilidad.

2.- ¿El reglamento de su institución donde labora establece las líneas de responsabilidad en las diversas oficinas del área de administración?

Tabla N° 2
Reglamento institucional

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	2	11.11
De acuerdo	11	61.11
En desacuerdo	5	27.78
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla N° 2 apreciamos, en un 11.11% los colaboradores del área de Administración, están totalmente de acuerdo el reglamento de la institución donde labora establece las líneas de responsabilidad en las diversas oficinas del área de administración, y en 61.11% de acuerdo y en un 27.78% de colaboradores están en desacuerdo. En este indicador se aprecia en término medio los colaboradores conocen que es un junto de normas que influye en las responsabilidades asignados en su puesto de trabajo.

3.- ¿Las normas de su institución donde labora establecen las líneas de responsabilidad en las diversas oficinas del área de administración?

Tabla N° 3
Normas de la institución

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	2	11.11
De acuerdo	10	55.56
En desacuerdo	6	33.33
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 3 apreciamos, en 11.11% de los colaboradores del Área de Administración, están totalmente de acuerdo que las normas de la institución donde labora establecen las líneas de responsabilidad en las diversas oficinas del área de administración, y en 55.56% de acuerdo y en un 33.33% de colaboradores del Área están en desacuerdo. En el resultado obtenido se observa en un término medio las normas es parte importante en el desempeño de los colaboradores.

4.- ¿Los manuales de su institución donde labora establecen las líneas de responsabilidad en las diversas oficinas del área de administración?

Tabla N° 4
Manuales de la institución

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	13	72.22
En desacuerdo	5	27.78
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N°4 apreciamos, en 72.22% de los colaboradores del Área de Administración está de acuerdo que los manuales de la institución donde labora establecen las líneas de responsabilidad en las diversas oficinas del área de administración, y en un 27.78% de colaboradores están en desacuerdo.

5.- ¿La iniciativa en el puesto de trabajo de la Institución donde usted labora influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración?

Tabla N° 5
Iniciativa

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	5	27.78
De acuerdo	12	66.67
En desacuerdo	1	5.56
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 5 apreciamos, en 27.78% de los colaboradores del Área de Administración está totalmente de acuerdo que la iniciativa en el puesto de trabajo de la Institución donde labora influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración, y en 66.67% está de acuerdo y en un 5.56% de colaboradores están en desacuerdo.

6.- ¿La coherencia en los trabajos asignados en el puesto de trabajo donde usted labora influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración?

Tabla N° 6
Coherencia

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	2	11.11
De acuerdo	14	77.78
En desacuerdo	2	11.11
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.
Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 6 apreciamos, en 11.11% de los colaboradores del Área de Administración están totalmente de acuerdo que la coherencia en los trabajos asignados en el puesto de trabajo donde labora influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Administración, y en 77.78% está de acuerdo y en un 11.11% de colaboradores están en desacuerdo.

7.- ¿El compromiso y las tareas asignadas en el puesto de trabajo donde usted labora influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración?

Tabla N° 7
Compromiso

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	3	16.67
De acuerdo	11	61.11
En desacuerdo	4	22.22
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.
Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 7 apreciamos, en 16.67% de los colaboradores del Área de Administración están totalmente de acuerdo que el compromiso y las tareas asignadas en el puesto de trabajo donde usted labora influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración, y en 61.11% está de acuerdo y en un 22.22% de los colaboradores están en desacuerdo.

8.- ¿El reconocimiento incide en el cumplimiento del desempeño laboral de los colaboradores del Área de administración?

Tabla N° 8
Reconocimiento

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	2	11.11
De acuerdo	11	61.11
En desacuerdo	5	27.78
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Figura N° 8: Reconocimiento

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación. Elaboración Propia

Interpretación:

La tabla N° 8 apreciamos, en 11.11% de los colaboradores del Área de Administración está totalmente de acuerdo que el reconocimiento incide en el cumplimiento del desempeño laboral de los colaboradores del Área de administración, en un 61.11% está de acuerdo y en un 27.78% de colaboradores están en desacuerdo.

9.- ¿El incentivo incide en el nivel de calidad de trabajo de los colaboradores del área de Administración?

Tabla N° 9

Incentivo

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	2	11.11
De acuerdo	8	44.44
En desacuerdo	8	44.44
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 9 apreciamos, en 11.11% de los colaboradores del Área de Administración está totalmente de acuerdo que el incentivo incide en el nivel de calidad de trabajo de los colaboradores del área de Administración, y en 44.44% está de acuerdo y en un 44.44% de colaboradores están desacuerdo.

10.- ¿La motivación incide en el cumplimiento de las metas logradas en el desempeño de los colaboradores del Área de administración?

Tabla N° 10

Motivación

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	1	5.56
De acuerdo	12	66.67
En desacuerdo	5	27.78
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 10 apreciamos, en 5.56% de colaboradores del Área de Administración está totalmente de acuerdo que la motivación incide en el cumplimiento de las metas logradas en el desempeño de los colaboradores del Área de administración, y en 66.67% está de acuerdo y en un 27.78% de colaboradores están desacuerdo.

11.- ¿El liderazgo incide en las metas logradas por los colaboradores del Área de Administración?

Tabla N° 11

Liderazgo

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	1	5.56
De acuerdo	14	77.78
En desacuerdo	3	16.67
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 11 apreciamos, en 5.56% de los colaboradores del Área de Administración está totalmente de acuerdo que el liderazgo incide en las metas logradas por los colaboradores del Área de Administración, y en 77.78% está de acuerdo y en un 16.67% de colaboradores están en desacuerdo.

12.- ¿La comunicación y las capacidades incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de administración?

Tabla N° 12

Comunicación y capacidades

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	15	83.33
En desacuerdo	3	16.67
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 12 apreciamos, en 83.33% de los colaboradores del Área de Administración está de acuerdo que la comunicación y las capacidades incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de administración, y en un 16.67% de colaboradores están en desacuerdo.

13.- ¿Los compromisos en la Institución donde usted labora las habilidades, incide en el desempeño laboral del Área de Administración?

Tabla N° 13

Compromisos en la institución

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	13	72.22
En desacuerdo	5	27.78
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 13 apreciamos, en 72.22% de los colaboradores del Área de Administración está de acuerdo que los compromisos en la Institución donde usted labora las habilidades inciden en el desempeño laboral del Área de Administración, y en un 27.78% de colaboradores están en desacuerdo.

14.- ¿El respeto y las capacidades laborales incide en el desempeño de los colaboradores del Área de Administración?

Tabla N° 14

Respeto y capacidades

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	14	77.78
En desacuerdo	4	22.22
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla y la figura N° 14 apreciamos, en 77.78% de los colaboradores del Área de Administración está de acuerdo, que el respeto y las capacidades laborales incide en el desempeño de los colaboradores del Área de Administración, y en un 22.22% de colaboradores están en desacuerdo.

15.- ¿La humildad y las habilidades laborales incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Administración?

Tabla N° 15

Humildad y habilidades

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	1	5.56
De acuerdo	13	72.22
En desacuerdo	4	22.22
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 15 apreciamos, en 5.56% de los colaboradores del Área de Administración está totalmente de acuerdo que la humildad y las habilidades laborales incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Administración, y en 72.22% está de acuerdo y en un 22.22% de colaboradores están en desacuerdo.

16.- ¿El compromiso y la responsabilidad incide en el desempeño de los colaboradores del área de administración?

Tabla N° 16

Compromiso y la responsabilidad

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	2	11.11
De acuerdo	13	72.22
En desacuerdo	3	16.67
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 16 apreciamos, en 11.11% de los colaboradores del Área de Administración está totalmente de acuerdo que el compromiso y la responsabilidad incide en el desempeño de los colaboradores del área de administración, y en 72.22% está de acuerdo y en un 16.67% de colaboradores están en desacuerdo.

17.- ¿La responsabilidad y la cooperación en el trabajo incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración?

Tabla N° 17

Responsabilidad y la cooperación

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	3	16.67
De acuerdo	11	61.11
En desacuerdo	4	22.22
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 17 apreciamos, en 16.67% de los colaboradores del Área de Administración está totalmente de acuerdo que la responsabilidad y la cooperación en el trabajo incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración, y en 61.11% está de acuerdo y en un 22.22% de colaboradores están en desacuerdo.

18.- ¿Diga usted si el termino entender ¿Quiénes somos? y el nivel de conocimiento incide en el desempeño laboral del área de administración?

Tabla N° 18

¿Quiénes somos?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	0	00.00
De acuerdo	16	88.89
En desacuerdo	2	11.11
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 18 apreciamos, en 88.89% de los colaboradores del Área de Administración está de acuerdo que entender ¿Quiénes somos? Y el nivel de conocimiento incide en el desempeño laboral del área de administración, y en 11.11% de colaboradores están en desacuerdo.

19.- ¿Diga usted el termino (como nos ven los demás) y la responsabilidad incide en el desempeño laboral del área de administración?

Tabla N° 19
¿Cómo nos ven los demás?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	1	5.56
De acuerdo	15	83.33
En desacuerdo	2	11.11
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 19 apreciamos, en 5.56% de los colaboradores del Área de Administración está totalmente de acuerdo que el termino (como nos ven los demás) y la responsabilidad incide en el desempeño laboral del área de administración, y en 83.33% está de acuerdo y en un 11.11% de colaboradores están en desacuerdo.

3.2. Colaboradores área de administración: Desempeño laboral

20.- ¿Cree Ud. que los colaboradores Logran cumplir oportunamente y adecuadamente con las funciones encomendadas?

Tabla N° 20
Cumplimiento de funciones

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	2	11.11
Casi siempre	5	27.78
Siempre	11	61.11
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 20 apreciamos, en 11.11% de los colaboradores del Área de Administración algunas veces logra cumplir oportunamente y adecuadamente con las funciones encomendadas, y un 27.78% casi siempre y en un 61.11% siempre cumplen las funciones encomendadas para el cumplimiento con los compromisos de desempeño.

21.- ¿Cree Ud. que todos los colaboradores cumplen eficientemente con las tareas asignadas?

Tabla N° 21
Logro eficiente

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	4	22.22
Casi siempre	4	22.22
Siempre	10	55.56
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 21 apreciamos, en 22.22% algunas veces logra eficientemente con las tareas asignadas, y un 22.22% casi siempre y en un 55.56% siempre, esto demuestra que los colaboradores están comprometidos con su trabajo para el cumplimiento de las metas.

22.- ¿Los colaboradores cumplirán con eficiencia los trabajos encomendados?

Tabla N° 22
Cumple con eficiencia

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	3	16.67
Casi siempre	7	38.89
Siempre	8	44.44
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 22 apreciamos, en 16.67% algunas veces Cumple con eficiencia su trabajo encomendado, y un 38.39% casi siempre y en un 44.44% Siempre están comprometidos para el cumplimiento de las tareas asignadas en su puesto de trabajo.

23.- ¿Considera que los colaboradores tienen capacidad técnica y de resolución de problemas durante la atención al usuario?

Tabla N° 23
Capacidad técnica y de resolución de problemas

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	1	5.56
Casi siempre	8	44.44
Siempre	9	50.00
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla y figura N° 23 apreciamos, en 5.56% algunas veces tiene capacidad técnica y de resolución de problemas durante la atención al usuario, y un 44.44% casi siempre y en un

50% siempre está preparado profesionalmente para el desempeño y toma de decisiones para la solución de problemas.

24.- ¿Se siente complacido(a) con las actividades que realizan los colaboradores de la UGEL Casma?

Tabla N° 24
Complacencia.

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	2	11.11
Algunas veces	2	11.11
Casi siempre	6	33.33
Siempre	8	44.44
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 24 apreciamos, en 11.11% casi nunca me siento complacido con la actividad que realizo, en un 11.11% algunas veces y en 33.33% casi siempre y en un 44.44% siempre los colaboradores se sienten a gusto en su puesto de trabajo demostrando sus capacidades profesionales.

25.- Las actividades que realizan los colaboradores satisfacen mis habilidades.

Tabla N° 25
Satisfacen habilidades

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	1	5.56
Algunas veces	3	16.67
Casi siempre	6	33.33
Siempre	8	44.44
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 25 apreciamos, en 5.56% casi nunca la actividad que realizo satisface mis habilidades, en un 16.67% algunas veces y en 33.33% casi siempre y en un 44.44% siempre. Demuestra que se siente a gusto con las tareas asignadas y desarrollo profesional.

26.- Observa que los colaboradores tienen libertad para efectuar cambios en sus puestos de trabajo?

Tabla N° 26
Libertad laboral

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	4	22.22
Casi siempre	12	22.22
Siempre	2	66.67
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 26 apreciamos, en 22.22% algunas veces en mi puesto de trabajo tengo libertad para efectuar cambios en la forma que realizo mi trabajo, en un 66.67% casi siempre y en un 11.11% siempre. Demostrando que los colaboradores del área de Administración trabajan en un ambiente donde puedan expresar sus ideas y opiniones.

27.- ¿Considera que los colaboradores realizan sus actividades con calidad?

Tabla N° 27
Calidad de actividades

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	3	16.67
Casi siempre	7	38.89
Siempre	8	44.44
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 27 apreciamos, en 16.67% algunas veces usted logra realizar con calidad las actividades que le ha asignado, en un 38.89% casi siempre y en un 44.44% siempre. En este indicador se demuestra que un término medio hacia abajo los colaboradores realizan un trabajo de calidad.

28.- ¿Considera Ud. que los colaboradores cumplen con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?

Tabla N° 28
Metas establecidas

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	3	16.67
Casi siempre	7	38.89
Siempre	8	44.44
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 28 apreciamos, en 16.67% algunas veces usted Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos, en un 38.39% casi siempre y en un 44.44% siempre. El cual demuestra que los colaboradores del área de administración cumplen en un terminito medio con el compromiso de desempeño establecidos.

29.- ¿Cree que los colaboradores cumplen las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo?

Tabla N° 29
Cumplimiento de funciones

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	1	5.56
Algunas veces	1	5.56
Casi siempre	5	27.78
Siempre	11	61.11
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 29 apreciamos, en 5.56% casi nunca usted conoce y cumple las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo, en un 5.56% algunas veces y en 27.78% casi siempre y en un 61.11% siempre. En este indicador se demuestra que los colaboradores del Área de administración cumplen de forma regular con las funciones encomendadas.

30.- ¿Considera que la responsabilidad de los colaboradores está acorde a su capacidad profesional?

Tabla N° 30

Capacidad profesional

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	3	16.67
Casi siempre	4	22.22
Siempre	11	61.11
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 30 apreciamos, en 16.67% algunas veces su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional, en un 16.67% algunas veces y en 22.22% casi siempre y en un 61.11% siempre, los colaboradores del área de administración están comprometidos en forma regular con los compromiso de desempeño demostrando su capacidad profesional.

31.- ¿Observa que el nivel de conocimiento técnico de los colaboradores le permite desenvolverse mejor en su puesto de trabajo?

Tabla N° 31

Desenvolvimiento en sus labores

Alternativas	Cantidad	%
Algunas veces	1	5.56
Siempre	10	55.56

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 31 apreciamos, en 5.58% algunas veces el nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo, en un 38.89% casi siempre y en un 55.56% siempre, en este indicador podemos ver que los colaboradores demuestran regularmente su grado de conocimiento de las tareas asignadas y resolución de problemas.

32.- ¿Considera que los colaboradores logran desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?

Tabla N° 32

Liderazgo y cooperación

Alternativas	Cantidad	%
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	3	16.67
Casi siempre	7	38.89
Siempre	8	44.44
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 32 apreciamos, en 16.67% algunas veces logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo, en un 38.89% casi siempre y en un 44.44% siempre. En este indicador se demuestra que los colaboradores en un termina medio tiene la capacidad de liderar y proponer alternativas de solución en beneficio de la institución.

33.- ¿Ud. cree que los colaboradores realizan sus actividades de manera óptima?

Tabla N° 33

Tiempo en actividades

Alternativas	Cantidad	%
Algunas veces	3	16.67
Casi siempre	6	33.33
Siempre	6	33.33

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 33 apreciamos, en 16.67% algunas veces usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo, en un 50% casi siempre y en un 33.33% siempre. En este indicador se demuestra que en un término medio los colaboradores cumplen y racionalizan su tiempo para el cumplimiento de las tareas asignadas de manera óptima.

3.3. Usuarios: Desempeño laboral

34.- ¿Considera Ud. que los colaboradores cumplen las funciones asignadas a su puesto de trabajo?

Tabla N° 34
Desempeño puesto de trabajo

Alternativas	Cantidad	%
Nunca	1	5.56
Algunas veces	4	22.22
Casi siempre	6	33.33
Siempre	7	38.89
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 34 apreciamos sobre el desempeño del puesto de trabajo, nunca el 5,56%, en algunas veces el 22,22%, casi siempre en un 33,33% y logra cumplir oportunamente en su puesto de trabajo en un 38.89% siempre. En este indicador podemos observar que los usuarios manifiestan regular en el cumplimiento de las funciones de los colaboradores.

35.- ¿Cree Ud. que los colaboradores del área administrativa de la UGEL Casma realizan un trabajo competente?

Tabla N° 35
Desempeño competente

Alternativas	Cantidad	%
Nunca	1	5.56
Algunas veces	6	33.33
Casi siempre	7	38.89
Siempre	4	22.22
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla y figura N° 35 apreciamos sobre el desempeño competentes de sus funciones, nunca el 5,56%, en algunas veces el 33,33%, casi siempre en un 38,89% y desempeña de manera competente en un 22,22% siempre. En este indicador se aprecia que en término regular, el usuario cree que los colaboradores no realizan su trabajo de acuerdo a sus expectativas.

36.- ¿Considera Ud. que los colaboradores del área administrativa de la UGEL Casma son eficaces al realizar sus labores?

Tabla N° 36
Desempeño eficaz

Alternativas	Cantidad	%
Nunca	1	5.56
Algunas veces	5	27.78
Casi siempre	9	50
Siempre	3	16.66
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.

Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 36 apreciamos sobre el desempeño eficaz de los colaboradores nunca el 5,56%, en algunas veces el 27,78%, casi siempre en un 50,00% y desempeña de manera competente

en un 16,66% siempre. En este indicador el usuario muestra su disconformidad con el desempeño de los colaboradores en su centro de trabajo.

37.- ¿Considera Ud. que los colaboradores del área administrativa de la UGEL Casma mantienen una eficiencia laboral dentro de la institución?

Tabla N° 37
Eficiencia laboral

Alternativas	Cantidad	%
Nunca	1	5.56
Algunas veces	4	22.22
Casi siempre	9	50
Siempre	4	22.22
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.
Elaboración: Propia

Interpretación:

La tabla N° 36 apreciamos sobre el desempeño eficaz de los colaboradores nunca el 5,56%, en algunas veces el 22,22%, casi siempre en un 50,00% y desempeña de manera competente en un 22,22% siempre. Así mismo en este indicador se aprecia que para el usuario la eficiencia laboral es un término regular.

IV. ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTAS

4.1. Análisis

El propósito de esta investigación es determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL Casma, 2017.

Los resultados obtenidos para medir el clima organizacional se realizó a los colaboradores y se dividieron en 5 dimensiones, en el primer indicador sobre estructura, los resultados describen en la tabla del 1 al 4; donde en la parte estructural el 55,56% está de acuerdo que en los organigramas existen niveles jerárquicos, el 61,11% está de acuerdo que la institución labora bajo líneas de responsabilidad en su reglamento, está de acuerdo también en 55,56% que se trabaja bajo la normatividad y el 72,22% está de acuerdo que se labora bajo manuales en esta área de la UGEL Casma. Los resultados nos indican que la manera estructural de laborar en la UGEL Casma está en un promedio de 60%, siendo aceptable dentro de la labor, pero que puede implementarse de manera gradual.

Asimismo, en las tablas del 5 al 7 corresponde a la parte de responsabilidad, cuyos resultados nos indican que estás de acuerdo a la iniciativa de trabajo en un 66.67%, que hay coherencia en el trabajo un 77.78% está de acuerdo y que se asume el compromiso con la institución, está de acuerdo el 61.11%. Esto indica que se trabaja de manera responsable con un promedio porcentual del 68%.

En el rubro de recompensa en las tablas del 8 al 11; los resultados son los siguientes, el reconocimiento 61.11% está de acuerdo, en los incentivos el 44.44% está de acuerdo y en un 44.44% en desacuerdo, en el orden motivacional el 66.67% está de acuerdo y dentro del orden de liderazgo el 77.78% está de acuerdo. Los resultados indican que sobrepasan el 60% en esta dimensión de recompensa.

En lo que corresponde a relaciones humanas, en las tablas del 12 al 15, podemos indicar que el 88,33% está de acuerdo con la comunicación y capacidades; asumir los compromisos el 72.22% está de acuerdo; el respeto institucional el 77.78% está de acuerdo y sobre la humildad el 72.22% está de acuerdo. En este rubro observamos un porcentaje alto dentro de las demás dimensiones, pues en promedio se mantiene en un 75%.

Por último, en la fase de identidad en las tablas del 16 al 19; podemos indicar que hay un compromiso y responsabilidad en un 72.22% está de acuerdo, responsabilidad y cooperación un 61.11% está de acuerdo, ¿cómo somos? Un 88.89% está de acuerdo y ¿cómo ven a los demás? el 83.33% está de acuerdo. Esta dimensión es el más elevado con relación a los demás llegando a oscilar entre el 76 y 77% en promedio.

Podemos indicar que, de acuerdo a los resultados en el clima organizacional, las dimensiones más altos dentro de los cuales se trabaja en esta institución corresponden a identidad y relaciones humanas, considerando los más bajos el orden estructural y liderazgo.

Con relación al desempeño laboral de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL Casma, los resultados obtenidos al hacer las encuestas a los colaboradores se obtuvieron resultados tal como se dan en las tablas del 20 al 22, con relación al cumplimiento de las funciones encomendadas, el 61.11% indica siempre, logra eficiencia en el trabajo el 55.56% siempre; cumple con eficiencia el 44.44% Siempre. En esta dimensión que corresponde a puesto de trabajo, el porcentaje oscila en 53%

Además, en las tablas del 23 al 26, podemos determinar que los colaboradores tienen capacidad técnica para resolver un problema el 50% siempre, se siente complacido en un 44.44% siempre, satisfecho de sus habilidades también en un 44.44% siempre, de tener libertad para efectuar cambios en la forma de trabajo en un 66,67% siempre; En esta dimensión que corresponde a competencia, se puede obtener un porcentaje del 51% en promedio para esta dimensión.

Así mismo, en las tablas del 27 al 30; podemos indicar los resultados, que los trabajadores realizan sus actividades de calidad en un 44.44% siempre, cumplir las metas dentro del tiempo establecido en un 44,44% siempre, el 61,11% conoce y cumple sus funciones, en esta dimensión que corresponde a la eficiencia se obtiene un porcentaje del 49% en promedio para esta dimensión

4.2. Discusión

El propósito de esta investigación es determinar las incidencias del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL Casma, 2017.

Los resultados obtenidos para medir el clima organizacional se dividieron en 5 dimensiones, corresponden a estructura con un promedio de 60%, de responsabilidad con un 68%, de recompensa de 60%, Relaciones Humanas 75% e identidad con 77%; estos resultados son sustentados y ampliados con otras investigaciones, como el descrito por Bittel, (2000) citado por Quispe Vargas (2015,p. 48) en su trabajo Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, planteando que las expectativas que el trabajador tiene sobre su puesto de trabajo influye mucho en el desempeño laboral, precisando que, el desempeño guarda estrecha vinculación con las capacidades y los conocimientos en los cuales se apoya el trabajador, en aras de lograr con los objetivos de la Institución, como vemos los conocimientos que el colaborador aplica en el desarrollo de su trabajo es de vital importancia para lograr un alto desempeño laboral, esta investigación arroja como resultado final que sí existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, tal como lo señala Dessler (1991) citado por Quispe Vargas (2015,p. 89) quien precisa que el clima organizacional define la manera en que el colaborador percibe su trabajo, rendimiento, rentabilidad y desempeño laboral; es así que considerando que en la variable clima organizacional, se consideró como indicador el conocimiento para la dimensión comunicación interpersonal y de igual forma para la variable desempeño laboral, fue considerado el conocimiento como indicador para la dimensión eficacia; resulta claro que el conocimiento está estrechamente vinculado con un buen clima en la organización y por lo tanto un buen desempeño laboral.

Con relación al desempeño laboral de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL Casma, los resultados obtenidos en el desempeño laboral promedio para cada indicador al 51%, lo cual se refuerza en González Arisa, (2006) citado por Enríquez Loredo (2014, p. 54) en el que menciona que el desempeño laboral se refiere a la forma de cómo un trabajador realiza sus labores logrando con este, cumplir con las metas de la organización, es decir la contribución que el trabajador realiza con el desarrollo de sus labores cumpliendo con las exigencias que su puesto requiere. Esto se corrobora con lo propuesto por Chiavenato, (2016) cuando señala que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de cómo una persona se desempeña en un puesto y su potencial de desarrollo futuro, para que de esta manera se puedan conocer también cuales son los problemas con los que se encuentran los colaboradores en la Institución para obtener un grado óptimo desempeño laboral.

También es importante señalar lo mencionado por Reyes, (2014) en su investigación para medir la relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes, cuando precisa que una institución debe considerar que para lograr los objetivos tanto personales como organizacionales es vital lograr un buen desempeño dentro de los trabajadores, recomendando que se debe continuar con las evaluaciones de desempeño para que los trabajadores tomen conocimiento de los resultados obtenidos y las áreas de mejora, logrando así que este proceso sea establecido en la empresa o institución.

Además otros sustentos como que indicar la misión y visión de la institución; estos resultados coinciden con Gonzales y Corona (2000) citado por Reyes Córdova (2015,p. 58) en su tesis “Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes” donde explica que el desempeño laboral podría aumentar notablemente, si las entidades incorporan en sus políticas metas racionales que puedan favorecer el desarrollo personal y profesional de los empleados, puesto que con ello se crearan niveles elevados de compromiso e identificación con la institución, que podría favorecer a un desempeño más eficiente.

En lo que respecta al liderazgo esta tiene un sustento en lo que señala Estrada (2016) en su investigación titulada Relación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Sartimbamba, Sánchez Carrión, La Libertad, 2016, el liderazgo viene a ser las habilidades, capacidades con las que cuentan las personas para influir en el comportamiento de otras personas o grupo de personas, en su investigación el autor consideró al liderazgo como indicador de la dimensión factor social del clima laboral. Hay relativa concordancia en los resultados, tal como determina el investigador anteriormente.

Todo esto determina que el clima organizacional y el desempeño laboral realizado por los colaboradores de la Dirección de Gestión Administrativa de la UGEL Casma es buena, pudiendo mejorar aún más para la mejora del servicio y su calidad en todos los aspectos laborales.

4.3. Propuestas

Ante los resultados, obtenidos se realizan las siguientes propuestas:

a) Acciones inmediatas:

- Implementar a través de diferentes medios, la estructura general y objetivos laborales de la UGEL Casma, hacia todos los colaboradores del área de Gestión Administrativa.
- Promover un ambiente de trabajo, donde la responsabilidad sea un valor de cumplimiento inmediato en todos sus niveles y por todos los colaboradores.
- Implementar incentivos graduales para los colaboradores, de tal manera que se sientan motivados ante la realización de sus labores.
- Motivar de manera permanente el hábito de identidad con la institución y las relaciones humanas, mediante actividades culturales, deportivas, de tal manera que se trabaje en armonía y buscando un fin común, realizar un trabajo de calidad al servicio de los demás.
- Capacitar de forma permanente a los colaboradores dentro de lo que corresponde a sus puestos de trabajo. Incidir en el apego que debe tener al realizar las funciones que le corresponden.
- Mantener en constante observación y monitoreo al personal, de tal manera que se solucione las deficiencias que estos puedan provocar en la atención al cliente.
- Mostrar la importancia de la eficacia y eficiencia laboral, mediante capacitaciones permanentes dentro y fuera de la Institución.
- Fomentar un clima de familiaridad, con actividades diarias motivacionales.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 5.1.1 Se ha establecido, que el nivel de clima organizacional en la UGEL Casma, es significativo en un 70%, entre los colaboradores del área de Gestión Administrativa, considerándose en un término de casi bueno.
- 5.1.2 Se ha determinado, que el desempeño de los colaboradores del área de gestión administrativa en la UGEL Casma, muestra un nivel del 51%, en este aspecto se considera un término medio, es decir bajo.
- 5.1.3 Se ha establecido, que la dimensión de estructura del clima organizacional incide en el desempeño de los colaboradores en la UGEL Casma, en un 60%, considerándose de un término regular.
- 5.1.4 Se ha determinado que la dimensión de eficiencia laboral de los colaboradores incide en el clima laboral en la UGEL Casma, en un 50%, considerándose estos dentro de un término regular.

5.2. Recomendaciones

- 5.2.1 Que, la Alta Dirección de la UGEL Casma, para mejorar el clima organizacional, de los colaboradores del área de gestión administrativa, deben plantear políticas y mecanismos que permitan implementar las evaluaciones de desempeño.
- 5.2.2 Que, se establezcan políticas de capacitación (elaboración y aprobación de planes de capacitación) que permitan un mejor desempeño en sus actividades diarias, y de esta manera el área de gestión administrativa sea más eficiente y eficaz en el desarrollo de sus actividades, generando indirectamente una calidad en las atenciones a los usuarios.
- 5.2.3 Que, se busquen mecanismo de coordinación ante el Pliego Regional de Ancash, para el aumento del presupuesto institucional, que permita cubrir las demandas de los usuarios y se mejoren los procedimientos administrativos.
- 5.2.4 Que, se reformulen los planes estratégicos de motivación laboral en relación a la eficiencia y eficacia laboral, con la finalidad de mejorar el desempeño del trabajador y de esta manera alcanzar los objetivos de la institución.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alva, José y Juarez, Junior. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria SA del Distrito de Trujillo, 2014* . Trujillo.
- Enriquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral*. Universidad de Montemorelos - México.
- Estrada, M. (2016). *Relación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Sartimbamba, Sanchez Carrión, La Libertad, 2016*. Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Guarochi, A. (2014). *Disgnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud.*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo.
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima.
- Larico, R. (2014). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román, Juliaca, 2014*. Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez de Juliaca.
- Martel, B y Sánchez, A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos de los trabajadores operativos del Gimnasio Sport Club*. Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

- Reyes, M. R. (2014). *Relación entre la identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*. Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Ruiz, D. (2012). *La influencia del trabajo cooperativo en el aprendizaje del área de economía en la enseñanza secundaria*. Valladolid - España: Universidad de Valladolid.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar - Guatemala.
- Vargas, Martha Eledna y Aldana, Luzangela. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. Colombia: ECOE.
- Ministerio de Salud de Perú, (1998) *Programa de fortalecimiento de los servicios de salud*, Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/poi.pdf>, consultada el 28-05-2017.
- Ochoa, C (2015) *Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia* [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Katz y Kahn (2015) *Fundamentos teóricos del clima organizacional* <https://prezi.com/tter5avvmaol/fundamentos-teoricos-del-clima-organizacional/>
- Litwin y Stinger (2015) *Las nueve dimensiones del clima organizacional* | Administración – Esan
- Gonçalves, A (1997) *Dimensiones del Clima Organizacional* www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html
- Brunet (1987) *Marco Teórico del Clima Organizacional* webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAD0000616/C2.pdf
- Wehrich, K. (2004) *Administración: Una perspectiva global*. <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos* <http://bajarlibrosgratis.org/gratis/1/Chiavenato%2C+I.+%282000%29>.

Guevara, F & Tafur, A (2015) *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015*

Benites (2015) “*Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores /del consorcio La arena SAC*”

Vega (2014) “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del gobierno local de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Ancash 2014*”

Chiavenato 2016), *Introducción a la Teoría General de la Administración.*

<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/.../introduccc3b3n-a-la-teorc3ada-general->

..

VII. ANEXOS

ANEXO N 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TITULO: Clima Organizacional y desempeño de loa colaboradores del Área de Gestión Administrativa: UGEL- Casma-2017

PROBLEMA: ¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Gestión Administrativa de la UGEL- Casma-2017?

HIPÓTESIS GENERAL: El clima organizacional Influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL- Casma-2017

OBJETIVO GENERAL: Analizar cómo el clima organizacional Influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL- Casma-2017

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Subindicadores	Metodología
<p>O₁: Identificarla incidencia del clima organizacional en el Área de gestión administrativa de la UGEL Casma, 2017 con relación a estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones humanas e identidad.</p> <p>O₂: Determinar el desempeño de los colaboradores del Área de gestión administrativa de la UGEL Casma, 2017 con relación a puesto de trabajo, competencias, eficacia y eficiencia laboral.</p> <p>O₃: Explicar como la estructura en el clima organizacional incide en el desempeño de los colaboradores del Área de gestión administrativa de la UGEL Casma, 2017</p>	<p align="center">CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>Estructura</p>	Organigrama	<p>1.-Tipo y diseño de investigación Diseño no experimental, transversal - correlacional, porque se encarga de describir y analizar la relación entre dos o más variables en un determinado momento: Desempeño laboral y clima organizacional.</p> <p>El diseño de investigación para la investigación es correlacional - causal, cuya representación se gráfica de la siguiente manera:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[] --> B[] B --> C[] </pre> </div>
			Reglamento	
Normas				
Manuales				
<p>Responsabilidad</p>		Iniciativa		
		Coherencia		
		Compromiso		
<p>Recompensa</p>		Reconocimiento		
		Incentivo		
		Motivación		
	Liderazgo			
<p>Relaciones humanas</p>	Comunicación			
	Compromiso			
	Respeto			
	Humildad			
<p>Identidad</p>	Compromiso			
	Responsabilidad			
	¿Quiénes somos?			
	¿Cómo nos ven los demás?			
<p align="center">DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Puesto de trabajo</p>	Responsabilidades		
		Tareas		
		Trabajo		
	<p>Competencia</p>	Capacidades		
		Habilidades		
		Destrezas		
	<p>Eficacia</p>	Nivel de calidad		
		Metas logradas		
		Cumplimiento		
	<p>Eficiencia laboral</p>	Responsabilidad		
		Nivel de conocimiento		
		Cooperación en el trabajo		

Dónde:

M: Colaboradores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL Casma.

O₁: Observación de la variable independiente: Clima organizacional.

O₂: Observación de la variable dependiente: Desempeño laboral Colaboradores UGEL Casma.

r: Relación de causalidad de las variables

2.- Población - Muestra
Población = 18

3.- Técnicas e instrumentos de investigación

<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>
Encuesta	Cuestionario
Observación	Guía de observación

ANEXO II

CUESTIONARIO

El presente método de encuesta busca recolectar información relacionada con el Clima Institucional y desempeño laboral titulada **“Clima Organizacional e Incidencias del desempeño de colaboradores del Área de Gestión Administrativa: UGEL- Casma,** continuación desarrollar el siguiente cuestionario, marcando la que usted crea correcta de acuerdo a su experiencia como trabajadora de la UGEL.

I.- Analizar como la estructura y la responsabilidad influye en el puesto de trabajo de los colaboradores de la UGEL-Casma – 2017

1.- ¿En el organigrama de su institución se han establece los niveles jerárquicos de responsabilidad para la toma de decisiones?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

2.- ¿El reglamento de su institución donde labora establece las líneas de responsabilidad en las diversas oficinas del área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

3.- ¿Las normas de su institución donde labora establecen las líneas de responsabilidad en las diversas oficinas del área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

4.- ¿Los manuales de su institución donde labora establecen las líneas de responsabilidad en las diversas oficinas del área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

5.- ¿La iniciativa en el puesto de trabajo de la Institución donde usted labora incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

6.- ¿La coherencia en los trabajos asignados en el puesto de trabajo donde usted labora influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

7.- ¿El compromiso y las tareas asignadas en el puesto de trabajo donde usted labora influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

II.-Analizar los factores recompensa, Relaciones Humanas y de Identidad de los colaboradores para determinar cómo incide en el Desempeño laboral de la UGEL-Casma-2017.

8.- ¿El reconocimiento incide en el cumplimiento del desempeño laboral de los colaboradores del Área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

9.- ¿El incentivo incide en el nivel de calidad de trabajo de los colaboradores del área de Administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

10.- ¿La motivación incide en el cumplimiento de las metas logradas en el desempeño de los colaboradores del Área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

11.- ¿El liderazgo incide en las metas logradas por los colaboradores del Área de Administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

12.- ¿La comunicación y las capacidades incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

13.- ¿Los compromisos y las habilidades en la Institución donde usted labora, incide en el desempeño laboral del Área de Administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

14.- ¿El respeto y las capacidades laborales incide en el desempeño de los colaboradores del Área de Administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

15.- ¿La humildad y las habilidades laborales incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

16.- ¿El compromiso y la responsabilidad incide en el desempeño de los colaboradores del área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

17.- ¿La responsabilidad y la cooperación en el trabajo incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

18.- ¿Diga usted si el termino entender ¿Quiénes somos?, y el nivel de conocimiento incide en el desempeño laboral del área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

19.- ¿Diga usted si el termino (como nos ven los demás) y la responsabilidad incide en el desempeño laboral del área de administración?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

III.- Analizar los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL- Casma – 2017

	Factores	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre
20	Responsabilidades ¿Logra cumplir oportunamente y adecuadamente con las funciones encomendadas?				
21	Tareas: ¿Logra eficientemente con las tareas asignadas?				
22	Trabajo: ¿Cumple con eficiencia su trabajo encomendado?				
23	Capacidades: ¿Tiene capacidad técnica, y de resolución de problemas durante la atención al usuario?				
24	Habilidades: Me siento complacido con la actividad que realizo				
25	La actividad que realizo satisface mis habilidades				
26	Destrezas: En mi puesto de trabajo tengo libertad para efectuar cambios en la forma que realizo mi trabajo.				
27	Nivel de calidad ¿Ud. logra realizar con calidad las actividades que le ha asignado?				
28	Metas logradas ¿Ud. Cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?				
29	Cumplimiento: ¿Ud. Conoce y cumple las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo?				
30	Responsabilidad: ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su				

	capacidad profesional?				
31	Nivel de conocimiento. ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?				
32	Cooperación con el trabajo: ¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?				
33	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?				

Usuario

1.- ¿Considera Ud. que los colaboradores cumplen las funciones asignadas a su puesto de trabajo?

- Nunca ()
- Algunas veces ()
- Casi siempre ()
- Siempre ()

2.- ¿Cree Ud. que los colaboradores del área administrativa de la UGEL Casma realizan un trabajo competente?

- Nunca ()
- Algunas veces ()
- Casi siempre ()
- Siempre ()

3.- ¿Considera Ud. que los colaboradores del área administrativa de la UGEL Casma son eficaces al realizar sus labores?

- Nunca ()
- Algunas veces ()
- Casi siempre ()
- Siempre ()

4.- ¿Considera Ud. que los colaboradores del área administrativa de la UGEL Casma mantienen una eficiencia laboral dentro de la institución

- Nunca ()
- Algunas veces ()
- Casi siempre ()
- Siempre ()