



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima laboral y el desempeño de los servidores públicos en las
unidades de gestión educativa local, Perú, San Juan de
Miraflores 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Arce Martínez, Miriam (orcid.org/0000-0001-7411-7250)

ASESOR:

Dr. Béjar Luis, Humberto (orcid.org/0000-0002-9579-8785)

CO-ASESORA:

Dra. Gonzales Huaytasilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A dios, las personas que me dieron la vida y mi familia que son el motivo de mi inspiración y lo mejor que tengo en la vida.

A mis hijos y mi esposo por el apoyo incondicional que me brindan para seguir adelante por estar siempre en los momentos más importante.

Agradecimiento

A mis asesores por brindarnos el apoyo a través de sus experiencias y enseñanzas.

A mi familia por ser siempre mi apoyo y motivo de inspiración a seguir adelante.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	17
3.3. Escenario de Estudio	18
3.4. Participantes	18
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	18
3.6. Procedimiento	19
3.7. Rigor científico	19
3.8. Método de análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	32
V. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	38

Índice de Tablas

Tabla 1.	Observaciones sobre las subcategorías del Clima Laboral	21
Tabla 2.	Observaciones sobre las subcategorías de desempeño laboral..	21
Tabla 3.	Respuestas a las preguntas sobre la subcategoría de evaluar beneficios de contar con buen clima labora	22
Tabla 4.	Respuestas a las preguntas sobre la subcategoría de trabajo en equipo	24
Tabla 5.	Respuestas a las preguntas sobre la subcategoría de Productividad laboral	26
Tabla 6.	Respuestas a las preguntas sobre la subcategoría de desempeño laboral	28

Resumen

Podemos deducir que el Clima laboral influye mucho para el desempeño del servidor público en su rendimiento y desarrollo de sus funciones asignadas, este rendimiento y/o producción se ve afectado ya que no cuentan con los recursos necesarios dotados por el área de Recursos Humanos. La presente tesis es de enfoque cualitativo, de tipo básico no experimental de diseño de estudio de casos, teniendo como muestra a 06 servidores públicos para realizar las entrevistas. Cuyo objetivo de la presente investigación es: Analizar como el crecimiento y desarrollo de una entidad va depender del desempeño de los colaboradores dentro de un clima laboral óptimo. Los resultados obtenidos son si existe un clima laboral óptimo con todos los recursos necesarios, el colaborador desempeñará muy bien sus funciones asimismo llegarán a su más alto producción. Se puede concluir que el buen clima laboral que perciben los servidores públicos en la UGEL 01 es el efecto del buen desempeño laboral, a pesar de que no siempre cuentan con los materiales necesarios en el momento indicado para la realización de sus funciones, poniendo así su máximo esfuerzo para el cumplimiento de los objetivos.

Palabras clave: *Clima Laboral, Recursos adecuados, Desempeño laboral, motivación.*

Abstract

We can deduce that the work climate greatly influences the performance of public servants in their performance and development of their assigned functions, this performance and/or production is affected since they do not have the necessary resources provided by the Human Resources area. This thesis is of a qualitative approach, of a basic non-experimental type of case study design, having as a sample 06 public servants to conduct the interviews. Whose objective of the present investigation is: Analyze how the growth and development of an entity will depend on the performance of the collaborators within an optimal work environment. The results obtained are if there is an optimal work environment with all the necessary resources, the collaborator will perform their functions very well, they will also reach their highest production. It can be concluded that the good work environment perceived by public servants at UGEL 01 is the effect of good work performance, despite the fact that they do not always have the necessary materials at the right time to carry out their functions, thus putting their maximum effort to achieve the objectives.

Keywords: *Work Environment, Adequate Resources, Work Performance, Motivation.*

I. INTRODUCCIÓN

Diversas organizaciones en el mundo buscan el cambio dentro de sus procesos para poder conseguir la competitividad. Este enfoque repercute en los empleados, con el único objetivo de poder lograr los estados de transición que van a incluir cambios de paradigma. Así la evolución de las organizaciones, entidades y empresas que conforme van pasando el tiempo éstas van evolucionando no sólo en su organización si no también en su administración, determinando de qué manera van a gestionar el capital humano.

En la actualidad las entidades públicas, empresas privadas de los diferentes sectores económicos se preocupan más por los factores que evitan que las Instituciones sean cada año más eficiente y entre estos uno de ellos el factor principal es el clima organizacional que va influir dentro del desempeño laboral de los trabajadores asimismo esto va permitir alcanzar las metas u objetivos el cual se quiere alcanzar. Cabrera (1999) manifiesta le clima laboral es la identificación de una entidad, por ello nos dice lo siguiente, el clima laboral se va formando a través de una alineación que van en base de las características propias de una empresa o entidad. (p.025)

Para Katz y Kalhn (1999) manifiestan que el clima organizacional es una parte muy importante que se le debe dar la debida importancia en las empresas, en la actualidad, esto quiere decir, que debe ser como la principal necesidad de las entidades, para conocer la apreciación de los colaboradores sobre los distintos elementos de una organización y así poder mejorar y poder lograr que los trabajadores y/o colaboradores se encuentren debidamente motivos para dar un buen rendimiento dentro de las entidades.

Años tras año, el clima laboral ha tomado una gran importancia debido a que es un componente principal dentro de una organización, ya que va depender el desempeño de los servidores públicos o empleados, para así lograr alcanzar las metas trazadas y para que estos se sientan cómodo laborando, es decir que el clima laboral es un factor sustancial para la producción y la motivación que va sentir el servidor público, es decir que va contar con un ambiente agradable en su trabajo, para que los servidores públicos puedan desempeñarse de forma muy eficaz.

En la actualidad vivimos con una problemática a nivel internacional, el Covid 19, con esta pandemia dió un cambio radical, en relación a los aspectos laborales que se vive a diario, la reincorporación al 100% en muchos casos los servidores públicos no han logrado sentirse cómodo en su ambiente laboral por el temor de contagiarse.

En el Perú, en las entidades públicas se viene percibiendo el gran temor para la adaptación en el uso de la tecnología al 100% así como la digitalización de la documentación que posee cada entidad y está siendo enviada de forma digital a través de otras herramientas tecnológicas tales como correos electrónicos, plataformas creadas para la recepción de esta y ya no de forma física, y se pudo ver que muchos servidores públicos por falta de capacitación, falta de conocimiento, falta de recursos por parte de la entidades públicas se les fue difícil adaptarse para su reincorporación a sus labores, creando así un clima laboral no favorable para los servidores públicos ya que todo era nuevo, la forma de trabajo que tenían que realizar, implementando un lugar o un espacio dentro de sus hogares para establecer su centro de labores, por ende el sector educación por este COVID 19 fue uno de los más golpeados y afectado.

Teniendo en cuenta que el servidor público es el encargado de atender los requerimientos de los administrados, docentes, personal administrativo, según el texto () el servidor público es aquella persona encargada de hacer una tarea con el propósito de brindar un beneficio en favor a la sociedad, caracterizándose que la labor que realiza está destinado al servicio de la sociedad. Teniendo así que el servidor público tiene a su cargo una gran carga laboral ya que la Unidad de Gestión Educativa de la UGEL 01 dentro de su jurisdicción se encuentran todos las Instituciones Educativas Públicas como privadas de todo cono sur hasta la entrada de Cañete, motivo por el cual existe una gran carga laboral que en muchos casos el servidor público no puede atender los requerimiento y esto genera denuncias de los administrados hacia los servidores públicos debido a que estos no cuentan con los recurso adecuados y el personal adecuado para su atención de los requerimiento dentro de los plazos establecido y estas acciones crea un mal clima laboral entre jefes y personal que laboran dentro de las áreas estos es unos de las debilidades para el buen desempeño laboral y poder alcanzar las metas propuestas.

Después de haber analizado la problemática existente y una realidad que en muchas entidades no toman en cuenta que el clima laboral es prioridad para los colaboradores asimismo es una motivación para establecer el vínculo de responsabilidad entre la entidad y el trabajador, nos podemos formular la problemática general y específica: Problema General: ¿Cómo el crecimiento y desarrollo de una entidad va a depender del desempeño de los trabajadores en un clima laboral óptimo dentro de la Unidad de Gestión Educativa local 01?. Problemas específicos: **a.** ¿Cuáles son las consecuencias en el desempeño laboral de los colaboradores al no contar con un ambiente y recursos óptimos que deben brindar la UGEL 01? **b.** ¿De qué manera influye el clima laboral en los servidores públicos para brindar una buena calidad de servicio a los administrados?

Es importante realizar este estudio ya que nos va permitir conocer la importancia que tiene el clima laboral dentro de una entidad para el buen desempeño de los trabajadores y cómo afecta el clima laboral para la realización de sus funciones de un colaborador con respecto a su calidad de su trabajo, la motivación que necesita para realizarlo y asimismo transmitir una calidad de servicio a los administrados ya de ellos depende la atención del requerimiento y crear un ambiente bueno y motivador.

La presente investigación es importante ya se justifica de manera práctica, que nos permite conocer acerca del clima laboral como un factor muy importante hoy en día para el buen desempeño laboral que se va ver reflejados en los servidores públicos de una entidad pública o privada al momento de desarrollar sus labores asignadas, sintiéndose muy motivados asimismo nos va permitir conocer que tan importante es y la función que desarrolla el clima laboral dentro de una empresa asimismo la manera de cómo va influir en los trabajadores o colaboradores, en muchas entidades no le dan la debida importancia de la relación afectiva que existe entre los colaboradores y los jefes de cada área y muchas veces no ven que la permanencia los trabajadores son más de 8 horas diarias y muchos de ellos consideran su centro de labor como su segundo hogar por el tiempo que pasan desarrollando sus funciones. Asimismo, el desempeño y el rendimiento de los colaboradores está ligado a tener un ambiente que se encuentre en óptimas condiciones para realizar sus funciones debido a ello el colaborador se sienta motivado y esta motivación va generar el compromiso de estos hacia con la

empresa en su nivel de producción y así alcanzar los objetivos trazados, en beneficio al crecimiento y desarrollo de la empresa. Teniendo en cuenta la justificación expresada nos conlleva a formular el objetivo general y los específicos: Objetivo General: Analizar como el crecimiento y desarrollo de una entidad va depender del desempeño de los colaboradores dentro de un clima laboral óptimo: **a.** Conocer las consecuencias del desempeño laboral de los colaboradores dentro de un clima laboral **b.** Analizar la calidad de servicio que brindan los servidores públicos hacia los administrados para determinar si este depende del clima laboral que se desarrolla dentro de la entidad donde laboran.

Muchas veces para el logro de alcanzar las metas trazadas en una institución pública depende del desenvolvimiento del personal que labora y de la forma como está organizada, el trabajo en conjunto que se realiza y a su vez son apoyados por sus jefaturas motivándoles y así plantearse estrategias para la mejora, todo esto está en atención al clima laboral que se viene desarrollando dentro de una entidad.

La tesis se realizó en la Unidad de Gestión Educativa local 01- UGEL 01 para el cual se preparó una entrevista para realizarla a los servidores públicos para conocer sus opiniones acerca del clima laboral y el desempeño de los colaboradores, donde mi población es de 200 personas entre ellos tenemos a los servidores públicos, administrados, plana directiva, jefes y coordinadores de las área y equipos que conforman la UGEL 01, y mi muestra es de 06 servidores públicos, la presente tesis es de básica no experimental.

II. MARCO TEÓRICO

Mencionaremos varios antecedentes que nos va servir de marco referencial de algunos temas que nos permitan ahondar el informe de investigación en ese sentido el presente trabajo de investigación se ha podido extraer información de algunas tesis, artículos, revista, entrevistas e investigaciones estadísticas.

Palomino y Peña et al (2019) se plantearon como objetivo analizar qué relación que existe del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda. Con respecto a la metodología fue de tipo descriptivo y correlacional de enfoque cualitativo y esta fue realizada en la empresa en estudio, cuya población era de 97 trabajadores. Con los resultados obtenidos se logró plantear recomendaciones basadas en los hallazgos para mejorar la situación al interior de la organización. Conclusión los empleados lograron catalogar el clima laboral que se desarrolla como bueno, sobre todo que reciben motivaciones y el control a la hora de desempeñar sus funciones.

Lozano (2021) tuvo como objetivo describir de qué manera se presenta el clima organizacional en el desempeño laboral en el equipo de comercialización de una farmacéutica. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo de tipo de estudio de casos usando métodos de análisis, documentación, donde los instrumentos empleados fueron las entrevistas a una población que estaba compuesta por 25 trabajadores del área comercial de la empresa y la muestra fue orientado a 06 trabajadores. En conclusión, se viene mejorando el clima laboral, pero existe un cierto nivel de insatisfacción que se refieren al sistema variable de comisiones dentro de sus remuneraciones.

Bonilla y Meza et al (2020) se plantearon como objetivo analiza y describir las condiciones de desempeño laboral, que se fundamenta en un sistema de competencias laborales en la Dirección de Ciencias y Tecnología del Ejército. En esta investigación con respecto a la metodología de investigación a través de las entrevistas que permitió evaluar el desempeño laboral utilizando los entrevistas como instrumento cuyo

enfoque es cualitativo. El resultado del análisis permitió ayudar a delinear y asimismo optimizar estrategias en el sistema de evaluación. Llegando a la

conclusión que los niveles de desempeño laboral son muy valiosos para tomar decisiones buscando la eficacia como la eficiencia de todo el personal.

Rubio (2019) Se trazó como objetivo determinar de que manera la satisfacción laboral va influir en el nivel de productividad de los colaboradores administrativo de la corte superior de Justicia de Lima Sur. La metodología usada en la investigación es cualitativa de corte transversal, de diseño deductiva. Se tomo como muestra de 64 colaboradores. Cuyos resultados obtenidos indicaron que hay una influencia positiva de la satisfacción laboral en la producción de los colaboradores y la producción no llegan al 100% solo un nivel medio debido a que los trabajadores no se encuentra debidamente motivados. En conclusión, se ha determinado que el nivel de producción este asociado con la satisfacción laboral, motivo por el cual existe un nivel regular de satisfacción laboral y esto influye a no poder llegar a su máximo desarrollo de productividad de cada colaborador.

Riveros (2018) se planteó como objetivo analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en la Dirección de Producción de la Oficina de Normalización Previsional (ONPE). El método de estudio que se utilizó fue el cualitativo descriptivo y el diseño empleado para desarrollar la investigación fue la observación de asociaciones de variables cualitativa. La muestra fue tomada a través de encuesta que lo conformaron un total 60 colaboradores. En los resultados se pudo determinar que la motivación es un factor importante que es como el medio impulsador para poder determinar actividades y así responder con un comportamiento ante una situación concreta. En conclusión, se puede inferir a través de las encuestas que los trabajadores no están satisfechos en las remuneraciones salariales, eso se debe a la desigualdad en escalas remunerativa y ese el factor débil por el cual los colaboradores no pueden llegar a su máximo rendimiento, no se sienten motivado.

Aragón y Agurto et al (2019) se plantearon como objetivo determinar de qué manera el endomarketing permitirá el mejoramiento del clima laboral en restaurantes. La investigación realizada es de enfoque cualitativo, descriptivo, de diseño no experimental. Se tomo como muestra a 7 trabajadores del restaurante Itadahimasu, en el cual se utilizó como instrumento para la investigación para la recopilación de información es las encuestas, en el cual se planteó siete preguntas relevantes. Obteniendo como resultado determinar que el desempeño del personal

militar va depender de las instalaciones donde brindan los servicios .En conclusión para diseñar estrategias de endomarketing y el clima laboral en el restaurante, lo primordial crear confianza entre el administrador y los trabajadores ya va permitir establecer conocer el pensar de los trabajadores y así poder involucrarlos para alcanzar el objetivo y el desarrollo de sus labores en su máxima producción y aumentar la satisfacción del cliente externo.

Pilligua y Artega et al (2019) se plantearon como objetivo, evaluar el clima laboral como elemento principal en el desempeño positivo de la empresa Hardepex Cía.Ltda.la cual cuenta con 87 trabajadores del área de producción la metodología que se utilizó es de investigación descriptiva con técnica y de enfoque cualitativa cuyo instrumento que se utilizo fue la entrevista al personal que laboral en el área de producción de la empresa con una muestra estratificada. Cuyos resultados obtenidos es que señalaban que el clima laboral en los colaboradores dentro de la entidad no es la indicada, creando así un impacto negativo en el desarrollo productivo de la empresa. Llegando a la conclusión que la empresa debe poner más atención en brindar ambientes adecuados para los colaboradores, para que estos a su vez se sientan contentos y de esta manera puedan mejorar su nivel de producción.

García (2018) se planteó como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de docentes de la I.E.P del nivel secundaria de la Ugel 03. La investigación se realizó en un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño es transversal. La muestra estaba conformado por 118 profesores de las instituciones públicas de la UGEL 03 de la Ciudad de Trujillo, el instrumento utilizado fueron las entrevistas. Los resultados obtenidos es que se mostraron que no hay relación entre la satisfacción y el desempeño. Llegando a la conclusión que la satisfacción laboral va influir mucho para el buen desempeño de los trabajadores en donde en la ugel 03 no existe una óptima satisfacción laboral y por ende el desempeño es un punto débil en los docentes de la ugel 03.

Pilligua (2019) determinó como objetivo evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo, para el cual se tomó como muestra de 87 colaboradores que trabajan en el área de producción. La metodología usada fue de enfoque cualitativo de tipo básica descriptiva y la recopilación de información a estudiar fueron las encuestas. Cuyo resultado nos muestran que el clima laboral en

los colaboradores de la institución educativa no son las apropiadas y han impactado de forma negativa en el desempeño de estos. Se concluyó que, las Instituciones deberían tomar en cuenta y darle la debida importancia en tener que proveerles ambientes laborales y adecuados para los trabajadores, para que ellos puedan sentirse motivados y así mejorar su nivel de productividad.

Catota (2022) se planteó como objetivo la incidencia del clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de las Instituciones de Educación Superior Vicente León. En la investigación se utilizó la metodología que se basó en el enfoque cualitativo. En el estudio se utilizó como instrumento de recolección de información entrevistas cuya muestra su aplicada a 60 colaboradores, entre ellos se contó con profesores y personal administrativo. Los resultados obtenidos se determinó que los colaboradores no contaban con un optima clima organizacional y esta afecta a que los trabajadores no encuentra la satisfacción laboral al desarrollar sus funciones . llegando a la conclusión que el clima organizacional se debe desarrollar en base a los colaboradores dándole un ambiente agradable para los trabajadores para si logar cumplir las metas trazadas y se considera muy relevante fortalecer el apego en la satisfacción laboral para el mejor rendimiento de los colaboradores.

De la Cruz (2022) se planteó como objetivo determinar la relación entre clima laboral y el estrés laboral en los colaboradores dentro de una empresa Pesquera. La metodología usada es descriptiva de diseño experimental correlacional basándose en un enfoque cuantitativo y el. Tomando como muestra de 300 colaboradores y se utilizó como instrumento el cuestionario. Con el resultado obtenido se llegó a determinar que parte de los colaboradores llegaron a calificar con un nivel alto esto quiere decir que se sienten a gusto trabajando en sus puestos y los otros colaboradores que son de nivel bajo, quiere decir que no se sienten cómodos en sus puestos. En conclusión, se determinó que el clima laboral está relacionado fuertemente con el estrés laboral, afirmando que mientras el clima laboral sea optimo el índice de estrés va ser mínimo.

Criollo (2019) se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos. Hizo un estudio de enfoque cuantitativo, transversal y aplicada, se basó en un diseño correlacional. Se realizó una muestra a 58 trabajadores y para la población se contó con el personal administrativo de la entidad. Como resultado se pudo

obtener y afirmar que coexiste correlación muy marcada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que el patrón de comportamiento en sus dimensiones son las mismas. En conclusión, que el lugar donde los trabajadores desarrollan sus labores debe ser agradable y contar con todos los recursos necesarios, solo así se puede decir que se tiene un buen clima laboral

Tinoco (2018) se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores, se desarrolló en la investigación el enfoque cuantitativo y aplicando un diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional de tipo aplicada. Usó como instrumento de investigación cuestionario el resultado en que se concluye es, si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral teniendo un grado de correlación de nivel alta. La presente investigación concluyó que se dé la importancia del clima organizacional para tener contar con una satisfacción laboral en los obreros esto va permitir el crecimiento y desarrolla de la empresa.

Pinedo (2021) se propuso como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y desempeño del personal de salud. La metodología que se utilizó es de enfoque cuantitativo de tipo básica en cuanto al diseño utilizado fue no experimental -correlacional. Con respecto a la muestra se contó con una población finita que estaba integrada por 24 trabajadores del centro de salud. El instrumento que necesitó para la recopilación de información para el estudio a investigar fueron las encuestas. El resultado obtenido fue determinar no había un clima labora dentro de la entidad debido que existía un gran porcentaje de descontento en los empleados. En conclusión, que la entidad en estudio no contaba con un buen clima laboral los colaboradores no se sentían motivados para realizar sus labores debido a que no contaban con las mejores condiciones de recursos para realizar su trabajo.

Arias (2020) se propuso como objetivo determinar cómo influye el clima laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de una entidad privada. Usó una metodología de enfoque mixto no experimental y el estudio tomado en cuenta para la investigación fueron teórico inductivo y empírico deductivo, usando un enfoque cuantitativo se utilizó el diseño descriptivo y para el enfoque cualitativo se usó un diseño fenomenológico, los instrumentos que utilizó fue entrevista y datos estadísticos. Tomandose como muestra a 11 trabajadores que eran aquellas

personas que desempeñan roles de docentes asimismo el director de la Institución Educativa. En conclusión, el clima laboral es un elemento muy indispensable y relevante que tendrá que tomarse en consideración para el desarrollo y desenvolvimiento de los trabajadores

Aliaga y Castillo et al (2020) se plantearon; como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una entidad privada. La investigación fue de un enfoque cuantitativo ya que lograron medir y cuantificar las variables, de diseño no experimental debido a que se observará situaciones ya existentes, para la investigación tomaron como muestra de 61 trabajadores que estaban comprendidos entre trabajadores y personal administrativos de ambos géneros y realizar la recopilación de información usaron la técnica de la encuesta. Llegaron a la conclusión que, si los trabajadores cuentan con un buen clima laboral, será más agradable laborar en una empresa y su desempeño será muy óptimo en beneficio a esta para el alcance de sus metas.

Cortegana (2021) se planteó como objetivo analizar la influencia de clima laboral en el rendimiento laboral del personal. Para la investigación se usó el método estadístico y el analítico, deductivo – inductivo, para ello se recopiló de información usando como técnica de investigación las entrevistas, las encuestas, así como la observación. La muestra fue sobre una población conformada por 350 trabajadores, de los resultados obtenidos se concluyó que el clima laboral influye de manera negativa en el desenvolvimiento y rendimiento laboral en los colaboradores. En conclusión, manifiesta que el clima laboral es una prioridad para las organizaciones, pero en muchos casos no le dan la debida importancia que no lo ven con factor principal para la motivación del colaborador dicho esto

Huamán (2018) se trazó como objetivo determinar la relación que existe entre el clima Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. En su investigación empleo el método cuantitativo de tipo básica de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Para la muestra se contó con una población de 80 trabajadores, la técnica empleada para la recopilación de datos y/o información para el estudio fueron las encuestas y el instrumento que se utilizó fueron dos cuestionarios. Como resultado se obtuvo que no existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral. En conclusión,

que el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una relación positiva para lo cual afirma que si existe correlación entre las variables estudiadas.

Zárate (2019) se planteó como objetivo principal determinar la relación del clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada de Lima. En la metodología el estudio comprende un diseño no experimental, con un tipo de investigación descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 61 colaboradores entre operarios y administrativos, de ambos géneros. Resultado existe una estrecha relación entre el clima laboral y desempeño laboral. el clima laboral y desempeño laboral se va poder ver reflejado en la productividad y el rendimiento que viene a ser factores importantes que nos va permitir determinar el existe de la expresa. Se concluye que cuanto más óptimo sea el clima laboral, mayor será la satisfacción en los trabajadores de una empresa privada.

Cerna (2020) abordó como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral del servidor público, para la investigación usó la metodología de tipo descriptivo propositivo y de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Para la muestra se contó con 94 servidores públicos nombrados. Para la recopilación de información se usó como instrumentos cuestionarios. Los resultados de la investigación permitieron demostrar que existe una falla con respecto al desempeño laboral que esto permite y es un gran obstáculo para alcanzar con las objetivos y metas propuestas por la entidad. La investigación concluyó que al establecer una mejor relación entre la entidad y el trabajador se puede mejor el nivel de desempeño laboral brindando un clima laboral adecuado y armonioso para desarrollar sus funciones.

Aragón (2020) tuvo como objetivo de determinar la relación que hay entre clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad. se empleó un diseño correlacional de tipo no experimental de diseño descriptiva. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo de tipo no experimental descriptiva y diseño correlacional. Tomando la muestra a una localidad de 54 servidores públicos nombrados y 30 trabajadores contratados usando el muestreo no probabilístico, el instrumento de recopilación de información se empleó encuesta y cuestionarios respectivos. Cuyo resultado es que existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los servidores públicos nombrados. En conclusión, un buen clima laboral corresponde a una excelente satisfacción

laboral; asimismo cuando un mal clima laboral va todo ello con lleva a una deficiencia con respecto a la satisfacción laboral.

Tello (2019) abordó como objetivo de la investigación saber el grado de relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativo. El tipo de investigación aplicada es el método cuantitativo, el diseño aplicado es correlacional cuya finalidad medir el nivel de relación que existe entre las dos variables de estudio. La muestra aplicada es a una población de 104 servidores públicos en su calidad de administrativos del cual 84 de las muestras obtenidas fue para la realización la investigación. La técnica que se aplico fue el cuestionario y los instrumentos elegidos para esta investigación y la recolección de datos fueron: escalas del clima laboral y escala de satisfacción laboral. Resultados se representaron gráficamente el cual determinó que a mejor clima laboral es mayor la satisfacción de los colaboradores. Llegando a la conclusión de que hay la certeza para poder afirmar que el clima laboral tiene una relación directa con la satisfacción laboral.

Gonzáles (2019) se propuso como objetivo de estudio determinar la relación entre clima, estrés y satisfacción laboral en personas que realizan labores de docencia dentro de la universidad privadas de Chimbote. La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y para la investigación se usó un diseño correlacional no experimental trasversal. La muestra realizada estaba conformada por 300 docentes, la encuesta se usó como una técnica de recolección de datos para las variables clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral. Resultado, se pudo determinar los docentes entrevistados de universidad privada consideran que el estrés laboral es de nivel intermedio, motivo por el cual existe un impedimento para un desarrollo de clases. Conclusión el trabajador debe estar en óptimas condiciones para el dictado de clase esto va depender mucho del estado situacional y psicológica de la persona y al no contar con eso va ser un obstáculo para su crecimiento como profesional.

Palacio (2019) se planteó como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo. es de enfoque cuantitativa, de tipo correlacional y con un diseño de tipo correlacional, para la investigación se utilizará una población que va estar conformado por funcionarios que laboral en el área administrativa de los distritos

de salud pública de la provincia de Manabí y teniendo como muestra un total de 420 personas, la recopilación de la información para la investigación realizada se hizo a través de fichas técnicas, cuestionarios. Resultado se pudo obtener existe pocas oportunidades de progresos existe en la entidad. En conclusión, que el clima organizacional guarda relación de una forma negativa y débil con la satisfacción de los usuarios externos.

Burga et al. (2018) se propusieron como objetivo describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustria. La investigación se empleó el método paradigma positivista de enfoque cuantitativa, la población estaba integrada por trabajadores administrativos que trabajan en la entidad, tomándose una muestra de 17 colaboradores. Resultados al cuantificar los coeficientes de correlación que se aplicó a las dos variables se determinó que si existe relación entre las dos variables y manifiestan que al tener una motivación es de carácter favorables para todos. En conclusión, el contar con personal motivado permite a la entidad lograr alcanzar sus metas ya que va contar con colaborades en su mejor momento para poder producir a lo máximo.

Cruzado (2020) abordó como objetivo analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de recursos humanos, es de diseño no experimental de enfoque cuantitativo. La población estaba constituida por el personal de la oficina general de gestión de Recursos Humanos, así como funcionarios y servidores públicos, teniendo como muestra de un total de 70 trabajadores y para la recopilación de datos se utilizó cuestionarios. Resultados se logrón identificar las debilidades, deficiencia y así proponer proyectos de cómo mejorar el desempeño laboral. En conclusión, la motivación es un factor importante para el desarrollo de sus funciones de los colaboradores y esta entidad cuenta con personal no muy motivados para laboral.

Para la tesis se tuvo en cuenta lo siguiente: luego de haber estudiado a los autores mencionados anteriormente podemos distinguir categorías conceptuales, criterios que se van entrecruzar a lo largo en la creación del conocimiento.

Clima laboral: podemos definir que el clima laboral es como un conjunto de características del lugar donde desarrollan sus labores, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirve como fuerza primordial para influir en su

conducta de trabajo. Podemos entender por clima laboral que es la percepción colectiva que los trabajadores tienen dentro de una entidad o empresa, asimismo la relación de estos en base a su comportamiento donde cada grupo puede tener su propio clima laboral dentro de un contexto.

Administración pública: esta administración va cumplir una función muy fundamental, que vendría a ser el de establecer y fomentar una relación estrecha esto es entre el poder político o gobierno y es importante, porque, esta radica en que esta se encuentra ligada a la vida diaria de la ciudadanía ya que provee de los servicios públicos indispensable para la vida comunitaria básica.

La administración pública tiene la capacidad de diligenciar los actos de gestión en este aspecto, el estado participa como persona jurídica o también actúa como acto de autoridad o sea ejecutado por el Estado de mandato.

Servidor público: Es aquella persona capaz de poder dirigir, organizar una administración en una entidad pública asimismo es la encargada de atender todos los requerimientos que ingresan a pedidos de los administrados, estando así al servicio del Estado y de la sociedad cuyas funciones están establecidas o prevista en la carta magna, el reglamento y la ley. La Ley va determinar la norma aplicable a los privados que temporalmente vienen desempeñando funciones públicas y van a regular su ejercicio, asimismo comprometido a cumplir con todas sus obligaciones y responsabilidades designada desarrollándola con gran responsabilidad en caso contrario siendo sancionada en caso de incumplimiento de sus funciones designadas.

Clima organizacional: Es el ambiente o lugar donde un servidor público desarrolla sus labores, forma parte del clima organizacional la calidad de trato y respetos de los jefes y/o encargados de cada equipo o área hacia los subordinados o personal a cargo, asimismo la relación que existe entre los colaboradores de la entidad e inclusive la relación con los provisos y los administrados, todos estos factores van a conformar lo que es un clima organizacional. Para que un colaborador de todo de si y sea productivo debe estar bien consigo mismo y sobre todo con todo lo que gira a su alrededor de él.

Servidores públicos de la administración pública: Son parte importante para la administración ya que con el desenvolvimiento de ellos con su capacidad de trabajo se puede lograr la meta trazada, siempre en cuando logren tener óptimas condiciones para ejercer sus labores. Estos servidores públicos pueden ser seleccionados, designados para que puedes desempeñar actividades o funciones en representación del Estado, asimismo al servicio de este en todos sus ámbitos jerárquicos, por lo tanto, son las personas indicadas de brindar una calidad de servicio y tener una vocación de atención a los administrados.

Satisfacción laboral: Es cuando un colaborador o trabajador siente que ha cumplido con todo lo encomendado asimismo siente que parte del crecimiento de la empresa o entidad, esta satisfacción que siente el colaborador le ayuda a la estimulación como también compromiso hacia con ellos mismo como también con la entidad donde laboran y esto le va permitir ayudar en la creatividad y llenarse de energías positivas y esto de logra estableciendo canales de comunicación, promoviendo las buenas relaciones personales y lo mejor, va permitir crear nuevas oportunidades para la formación, crecimiento y más.

Estrés laboral: Son impedimentos para poder no crecer como personas asimismo también son obstáculos que no le permite desarrollarse en un 100 % a los colaboradores al desarrollar sus funciones dentro de su centro de labores, en muchos casos se puede dar por problemas de índole personal como también por la sobre carga laboral. El estrés no solo afecta a la salud sino también a sus entornos más cercanos que le va generar un gran desequilibrio laboral y personal.

La motivación: es un elemento esencial para que el colaborar realice un buen desempeño laboral, es el entusiasmo que pone cuando va desarrollar sus funciones asignadas y poder lograr a su máximo expansión la productividad y así los colaboradores pueden mantenerse en acción para lograr e implementar y/o innovar nuevas acciones para mejorar más su rendimiento y así alcanzar las metas trazadas de la entidad.

Desempeño Laboral: Cuando hablamos de desempeño laboral nos referimos a los logros que realiza el servidor público dentro de entidad o centro de trabajo, la motivación que siente al realizar sus funciones, la calidad de servicios que brinda a los administrados y el compromiso que tiene con la entidad asimismo ser parte de alcanzar las metas trazadas para alcanzar los objetivos anuales y sobre todo la calidad de trabajo que el servidor público le va aportando a sus obligaciones día a día en un determinado tiempo o periodo y así poder entender de cómo se van desarrollando su rol en cada servidor público.

III. METODOLOGÍA

La tesis se basó en un enfoque cualitativo. Blasco y Pérez (2007) manifiestan que la investigación cualitativa realiza estudio de la realidad en base a su contexto natural y de cómo esto sucede, quitando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas cuyo instrumento a utilizar para este enfoque son entrevistas, historias de vida, imágenes en los que va permitir conocer la problemática, así como se plasma en la vida de los participantes.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: El tipo de estudio que se realizó en la presente tesis fue básica no experimental. Para los autores Hernández et al. (2003) manifestó que ese tipo de diseño buscan explicar de cómo se va realizar los estudios sin que se manipule de forma intencionada las variables, donde solo se va observar los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlo.

Diseño de investigación: El diseño utilizado en la presente tesis es el estudio de casos siendo parte de la estrategia de investigación. El estudio de casos nos permite responder preguntas de tipo “porque” o “como” acerca fenómenos contemporáneos sobre los cuales no se tiene el control, estas preguntas va permitir que se generen teorías y estas nos va permitir inducir a través de la lógica del método del caso. (Yacuzzi, 2020, p. 62).

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Categoría 1	Subcategoría
Clima Laboral	Evaluar los beneficios de contar con un buen clima laboral.
Trabajo en equipo.	
Categoría 2	Subcategoría
Desempeño Laboral	Capacitación de personal
Productividad laboral	

3.3. Escenario de Estudio

Silesmaria (2020) manifiesta que el escenario de estudio se va determinar el lugar donde se va realizar el estudio asimismo la extracción de información para poder lograr un éxito en la investigación y este debe ser accesible poder ingresar para obtener la información necesaria y porque la información que se va recopilar va reunir las condiciones que la investigación la requiere.

El escenario de estudios es el área geográfica donde se va realizar la investigación asimismo nos va permitir la recopilación de información para su análisis, en ese sentido la investigación se realizará en la Unidad de Gestión Educativa Lima Sur – UGEL 01, debido a que esta entidad se encarga de la administración de las Instituciones Educativas tanto particular como estatal cuyo personal son los servidores públicos, docente y plana directivo.

3.4. Participantes

Los participantes serán aquellas personas que van a participar en la investigación gracias a su información que nos brinden se podrá analizar y para la investigación.

Los primeros participantes son los servidores públicos y gerentes públicos que laboran en la UGEL 01 se contará con los servidores públicos, administrados, directores de Instituciones Educativas y gerentes públicos, porque nos permitirá la recopilación de información del estudio que se realizará en la Unidad de Gestión de Educación Lima Sur - UGEL 01.

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Arias (2006) señala que la técnica y recolección de datos son aquellas formas o manera de poder recopilar información a través de medios materiales que se utilizarán para el recojo y almacén de datos de cada información con sus ventajas y desventajas todo esto se realizará en un ambiente natural y cotidiano.

En la investigación se usó como instrumento para la recopilación de información: las entrevistas que nos permitió conocer el pensar de los servidores públicos, funcionarios público y administrado que laboran en la Institución Pública.

3.6. Procedimiento

En el procedimiento para poder aplicar la técnica de las entrevistas se cursó un oficio emitido por la Universidad Cesar Vallejo dirigido al Titular de la Unidad de Gestión Educativa 01 UGEL de Para la investigación se tomó las entrevistas, Magister Luis Alberto Yataco Ramírez para solicitarle autorización para poder aplicar los instrumentos de recolección de datos o información, a través de una guía de observación el cual se pudo aplicar dentro del horario de jornada laboral siendo desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm evitando así perjudicar el desarrollo de sus labores, poniéndose a disposición de los colaboradores. En estas entrevistas se ha realizado en base a las categorías que se tomó en cuenta en la tesis y realizándolo personalmente dándole un tiempo prudente para su atención de esta, asimismo también se realizó vía teléfono (WhatsApp) y formularios de Google, de esta manera y a pesar de la carga laboral de los trabajadores se pudo contar con la información para su respectivo análisis que fue de gran aporte para la investigación a realizada.

Hernández et al. (2016), nos indican que el procedimiento es un programa que se encarga de juntar, organizar y luego analizar toda la información que se obtienen en los procesos realizados en la entrevista el cual de dan un valor muy importante para realizar el proceso de investigación.

3.7. Rigor científico

El investigador en el proyecto de investigación empleó sus estrategias para poder encontrar y ver que sucedió dentro de su investigación. La investigación que se realizó, fue en entorno a la veracidad, ello implicó la valorización de las situaciones para que una investigación sea reconocida como creíble, Cadenas (2016) nos indica los criterios que se con considerados para el rigor científico son la credibilidad (los hallazgos de estudio es reconocer como real por las personas), la conformabilidad (analizar la información obtenida) y la transferibilidad o aplicabilidad (conllevar los resultados obtenidos a otro escenario o a grupos similares).

3.8. Método de análisis de datos

Hernández et al. (2016) manifiestan acerca del método análisis de datos que son un grupo de herramientas que permite al investigador procesar información obtenida que permite alcanzar los objetivos trazados en la investigación.

Por ello en la investigación se empleó el método de descripción, interpretación y el análisis ya que la investigación se basó en esos tres puntos y así se pudo obtener los resultados a través de las herramientas que se recopiló para concluir y dar sugerencias.

3.9. Aspectos éticos.

La investigación se llevó a cabo con gran responsabilidad y honestidad asimismo estando conforme como lo indica la Universidad Cesar Vallejo (UCV) respetando el derecho del autor con respecto a la bibliografía.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados han sido producto de la recopilación de los datos obtenidos en la observación y las respuestas dadas por los entrevistados siendo un total de 17 interrogante que fueron realizadas a los servidores públicos entre ellos tenemos personal CAP, CAS y administrados de las distintas áreas y equipos que conforman la Unidad de Gestión Educativa 01.

Observación

Observaciones de las subcategorías de la categoría Clima Laboral

Tabla 1.

Observaciones sobre las subcategorías del Clima Laboral

Subcategorías	Observaciones
Evaluar los beneficios de contar con un clima laboral	Se observa que la comunicación entre servidores públicos es buena ya que les permite realizar sus labores de manera armoniosa
Trabajo en equipo	Se observa que la organización que realiza cada jefe o coordinador toman en cuenta a los servidores, todos ponen de su parte para llegar a cumplir sus objetivos, solo falta indicar la distribución de los tiempos a realizar.

A continuación, se presenta las observaciones de las subcategorías de desempeño laboral:

Tabla 2.

Observaciones sobre las subcategorías de desempeño laboral:

Subcategorías	Observaciones
Capacitación de personal	Se observa que los colaboradores estables muestran poco interés en participar en las capacitaciones y los contratados sugieren que deben capacitarse constantemente y no 1 vez por año.
Productividad laboral	La carga laboral que tiene la UGEL 01, es demasiada para cada técnico y la falta de recurso es muy constante, por

ello perjudica en la productividad y desempeño del servidor.

Seguidamente se presentan las respuestas a las preguntas de las subcategorías de categoría de clima laboral.

Entrevistas

Tabla 3.

Respuestas a las preguntas sobre la subcategoría de evaluar beneficios de contar con buen clima labora

Subcategorías	Preguntas	Respuestas
Evaluar los beneficios de contar con un buen clima laboral	P.1 ¿Qué entiende usted por clima laboral?	El ambiente social y laboral donde desarrollan sus activades, así como el lugar donde pasan más tiempo.
	P.2 ¿Por qué es importante contar con un buen clima laboral?	Para el buen funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de un equipo según sus funciones. Para desarrollar mejor sus funciones asignadas. Para el rendimiento laboral para el colaborador.
	P.3 ¿Siente usted que es importante para su entidad?	Ayuda al desarrollo profesional individual y grupal, disminuye el estrés Los colaboradores sienten que son un factor muy importante para la entidad que laboran
	P.4 ¿Cómo influye la comunicación para desarrollo del clima laboral?	Ayuda a ver las diferentes opiniones con el fin de dar solución a los problemas. Para lograr alcanzar los objetivos trazadas. Genera confianza y credibilidad entre los colaboradores para con los jefes de equipos.

En la tabla 03 en relación a la subcategoría de beneficios de la contar con un buen clima laboral, se tomaron en cuenta cuatro preguntas: P.1 ¿Qué entiende usted por clima laboral? La mayoría de los entrevistados manifestaron que el ambiente social y laboral donde van desarrollando sus actividades asignadas,

asimismo es el lugar donde pasan más de ocho horas diarias. P.2 ¿Por qué es importante contar con un buen clima laboral? Los entrevistados consideran que en una entidad se debe tener la importancia adecuada del clima laboral ya que les va permitir continuar apoyando para el buen funcionamiento para así llegar a cumplir con los objetivos trazados y poder desarrollar mejor sus funciones asignadas y de eso depende el rendimiento de los colaboradores para el buen funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de un equipo P.3 ¿Siente usted que es importante para su entidad? y ¿Por qué? Los entrevistados manifestaron que si se sienten importante para su entidad debido a que toman en cuenta sus opiniones y las ideas que brindan son consideradas, la entidad trata de brindarles las condiciones adecuadas para que realicen sus labores y esto se ve reflejado en el rendimiento de los colaboradores. P.4 ¿Cómo influye la comunicación para desarrollo del clima laboral? Los entrevistados concluyeron que les permite conocer las diferentes opiniones de cada colaborador con el fin de dar alternativas de soluciones a las problemáticas y la comunicación genera confianza y credibilidad entre colaboradores para con los jefes de equipos.

Considerando los beneficios de un buen clima laboral que es parte fundamental donde los colaboradores lo identifican como un lugar agradable donde van a desarrollar sus funciones, el ambiente debe ser idóneo para ellos ya que ahí pasan más de ocho diarias realizando sus funciones asignadas y muchas veces para lograr un buen clima laboral tiene que existir el factor de comunicación entre los colaboradores y los jefes de áreas para generar confianza entre ellos, Francisco (2020) nos dice que el clima laboral empieza desde la manera de cómo se van relacionándose los empleados llegando así hasta la satisfacción de los mismo todo esto va depender de la organización, así como también de la calidad del ambiente.

En ese sentido el clima tiene un gran impacto, así como en los colaboradores y esto va estar en función a los colaboradores de cómo van a desarrollar su trabajo a un mayor o menor rendimiento. Las dificultades que se puede encontrar en el clima laboral va depender mucho de los intereses, expectativas y sobre todo la percepción que tenga el servidor público sobre la entidad donde labora. De acuerdo a Badrianto y Ekhsan (2020):

Indican que las condiciones laborales de una u otra manera van afectar la satisfacción de los trabajadores en cualquier empresa. En el entorno laboral si el

lugar donde laboral es un ambiente agradable para el colaborador esto va afectar positivamente para el buen desempeño de los trabajadores, pero si el ambiente laboral no es el apropiado esta va repercutir de forma negativa en el desempeño laboral de estos.

En la Unidad de Gestión Educativa 01 -UGEL 01 el servidor público contratado se tuvo que adaptar los ambientes dado por el Ministerio de Educación para realizar sus funciones ya que en muchos casos no hay presupuestos para las implementaciones de la infraestructura para que se pueda renovar las instalaciones internas y así poder brindarles un ambiente más agradable y puedan desarrollar armoniosamente sus labores, pese a esta problemática los servidores públicos se adaptaron y lo califican como satisfactorio su ambiente de trabajo.

Analizando.

Con respecto a la comunicación

Tabla 4.

Respuestas a las preguntas sobre la subcategoría de trabajo en equipo

Subcategorías	Preguntas	Respuestas
Trabajo en equipo	P.5 ¿De qué manera crees que la participación en el trabajo en equipo es un elemento fundamental para lograr un clima laboral óptimo? Y ¿Se práctica en tu entorno?	son elementos esenciales y primordial para el buen desarrollo de las funciones y son practicados dentro de su entorno laboral. Se logra el rendimiento participativo
	P.6 ¿De qué manera crees que te dan la oportunidad de crecer profesionalmente en la entidad que labora? y ¿Cómo?	Que el crecimiento se va dar de acuerdo a la preparación y aprendizaje continuo.
	P.7 ¿De qué manera te motiva el responsable de tu Arena o equipo?	con orientaciones, enseñanzas diarias y toman en cuanto a las opiniones de los colaboradores.
	P.8 Si te propusieran ser jefe de tu equipo ¿Qué cambios harías con respecto al trabajo en equipo?	Reestructuración de las normativas de trabajo y metas y se practicaría la comunicación y la tolerancia.

En la tabla 04 en relación a la subcategoría de trabajo en equipo se realizó tres preguntas: P.5 ¿De qué manera crees que la participación del trabajo en equipo son elementos fundamentales para tener un clima laboral óptimo? y ¿Se práctica

en tu entorno? Los entrevistados manifestaron que la participación del trabajo en equipo son elementos esenciales y primordiales para que la entidad triunfe y pueda cumplir las metas trazadas para el buen desarrollo de las funciones, en la Ugel 01 entre los equipos y áreas se pone en práctica. P.6 ¿De qué manera crees que te dan la oportunidad de crecer profesionalmente en la entidad que labora? y ¿Cómo? Los entrevistados consideran que se realiza a través de las capacitaciones que le dan y así de esa manera le permite crecer tanto como profesional y persona que se va dar de acuerdo a la preparación y aprendizaje continuo. P.7 ¿De qué manera te motiva el responsable de tu Arena o equipo? Los entrevistados manifestaron que los servidores públicos se sienten motivados a través de las orientaciones, enseñanzas diarias, tomando en cuenta las opiniones y da seguridad y confianza para trabajar de manera libre y adecuada asimismo los jefes de equipos brindan su apoyo y dan soluciones a los conflictos. P.8 Si te propusieran ser jefe de tu equipo ¿Qué cambios harías con respecto al trabajo en equipo? Los entrevistados manifestaron que se debería tener talleres para así integrar a los colaboradores a través de estos talleres poder conocer al personal con el que cuenta, reestructurar las normativas de trabajo y metas y se practicaría la comunicación y la tolerancia.

El trabajo en equipo es muy importante para su realización de una entidad o empresa ya va permitir que cada colaborador de cada equipo o área va desempeñar un rol específico que este a su vez va ser un aporte principal para alcanzar las metas trazadas y nos va permitir la integración de todos los colaboradores en el equipo de trabajo de cada área y esto da pie a fomentar y contar con un buen clima laboral asimismo fomentará la motivación y el de identificación con la entidad. Según Álvaro (2021) manifiesta que el trabajo en equipo va permitir el crecimiento personal y colectivo a través de los conocimientos y actitudes esto se va dar cuando todos van a compartir sus perspectivas y habilidades que van a fortalecer el grupo asimismo fomenta la creatividad y aumenta más la motivación.

En al Ugel 01 se puede ver que las decisiones se toman en grupo a través de los directorios que se realizan de dos a tres veces por semanas donde participan los jefes y equipos de áreas asimismo luego de ello se les hacen partícipes de los acuerdos tomados a el personal de cada área o equipo para su conocimiento y sean así también partícipes de las decisiones tomadas y plantear estrategias e ideas para

logar lo planteado, esto va permitir que exista una comunicación más fluidas ente todos.

Ander-Egg y Aguilar (2001) indican que se refiere a una cantidad pequeña de compañeros con sabiduría, habilidades y destrezas adicionales, que hacen que cause efecto que brindia a ser superior a los efectos individuales de sus capacidades que van a orientarse hacia el objetivo trazado. (p 12).

Robin, stedhen, coulter (2013) manifiestan que es un desarrollo para así poder determinar qué tan importante ha sido para la entidad (individuo o un proceso) para el logro de sus funciones asignadas y objetivo laboral. En general en el desempeño laboral nos va permitir evaluar cómo va el cumplimiento de las metas estratégicas a nivel de la organización e individual.

Tabla 5.

Respuestas a las preguntas sobre la subcategoría de Productividad laboral

Subcategorías	Preguntas	Respuestas
Productividad Laboral	P.1¿Qué entiendes por desempeño laboral?	Calidad de trabajo que realiza cada servidor público, habilidades y destreza con que cuenta cada colaborador para el desarrollo de sus actividades y su rendimiento de ellos.
	P.2¿Cuáles serían tus condiciones de trabajo ideal para ser más productivo?	Ambiente adecuado, asignación de recursos y materiales que se requiere para realizar sus funciones y apoyo de las jefaturas.
	P.3¿Qué te motiva para realizar tus labores diarias?	Cumplir con los objetivos, y de ellos adquirir aprendizaje, experiencia y retos.
	P.4¿Cuáles serían las condiciones adecuadas de trabajo para ser lo más productivo? Y ¿la tienes?	Un ambiente con todas las herramientas adecuadas para realizar las labores, que se practique la tolerancia y el respeto.

En la tabla 05 en relación a la subcategoría Productividad laboral se presentaron cuatro preguntas: ¿Qué entiendes por desempeño laboral? Los entrevistados manifestaron que es la calidad de trabajo que realiza cada colaborador demostrando a si las habilidades con la cuenta para el desarrollo de sus actividades, poniendo disciplina en lo que se proponen asimismo se ve en el

rendimiento que de los colaboradores al momento de realizar las actividades asignadas. ¿Cuáles serían tus condiciones de trabajo ideal para ser lo más productivos? Los entrevistados concluyeron que deberían contar con un ambiente agradable y que tengas todas las herramientas para realizar las labores, plantear diferentes estrategias para la gestión con un tiempo determinado, aprovechar a lo máximo los momentos de mayor productividad, asignar tareas específicas a cada colaborador dando la prioridad de cada caso y ahora en estos tiempos de la virtualidad brindar programas actualizados con una mayor velocidad para procesar documentación. ¿Qué te motiva para realizar tus labores diarias? Los entrevistados manifestaron que si se siente motivados en la UGEL 01 ya que asumen responsabilidades que para el colaborador es un reto que le va permitir adquirir experiencia y así poder aportar muchas mejoras para el buen funcionamiento de la entidad y ellos pueden brindar lo aprendido en otras entidades y poder crecer tanto como profesional y como persona. ¿Cuáles serían las condiciones adecuadas de trabajo para ser lo más productivo? Y ¿las tienes? Los entrevistados manifestaron que las condiciones debe ser un ambiente que cuente con todas las herramientas adecuadas para realizar sus labores y que practique mucho la tolerancia y el respeto entre todos y que si cuentan con las condiciones adecuadas.

En la actualidad con la problemática de la pandemia del COVID-19 se vio muy afectado la productividad en todos los ámbitos, en el caso de la UGEL 01 se vio muy afectada ya ésta UGEL es la que maneja la más grande carga laboral debido a la pandemia se tuvo que implementar un sistema nuevo que reuniera los requisitos indispensables para no parar las atenciones de los requerimientos, también existe la sobre carga que es asignado a cada técnico que no se abastece para las atenciones ya que cada técnico administra y atiende los requerimientos de los administrados de un distrito específico y debido a los presupuestos asignados que son muy pocos, muchas veces no se cuenta con los recursos adecuados como materiales de oficina, tonner para impresora, impresoras entre otros y para adquirirlo se tiene que llevar a cabo procesos de licitación que toman un tiempo de dos meses aproximadamente. Según Orellana (2022) nos manifiesta que la productividad laboral no va permitir medir la relación que existe entre la cantidad de productos obtenidos a través de un sistema, así como los recursos que han utilizados para poder obtener la producción, asimismo la productividad laboral es la

relación que va existir entre los trabajos desempeñados o los bienes producidos por un colaborador en su trabajo, y los recursos que se están empelando para poder obtener la producción.

Con respecto a la excesiva carga laboral que es asignado a cada servidor público por distrito que se encuentra dentro de la jurisdicción de la UGEL 01, esto es una problemática dentro de la entidad y genera el stress laboral en los colaboradores, debido a que los requerimiento o solicitudes presentadas por los administrados no son atendidos dentro del plazo que establece la administración pública y todo esto con lleva a que al servidor público sea amonestado o sancionado por el incumplimiento, creando así la desmotivación en el personal de la entidad asimismo quedándose a laboral más de ocho horas diarias. El stress laboral es un obstáculo para el crecimiento del desempeño laboral, así como el crecimiento profesional del servidor público.

Tabla 6.

Respuestas a las preguntas sobre la subcategoría de desempeño laboral

Subcategorías	Preguntas	Respuestas
Capacitación de personal	P.5 ¿Cree usted que alcanzar los objetivos trazados en su institución depende del desempeño laboral? y ¿Por qué?	Cada colaborador tiene asignadas funciones específicas y eso es para clave para la obtención de resultados como área. Se sienten preparado porque me permiten aportar mis conocimientos, ya que para cada puesto establecen perfiles para el desarrollo de labores se ha adquirido habilidades y destrezas para desarrollar las funciones.
	P.6 ¿Qué tan preparado te sientes para realizar tus funciones?	Gracias a las capacitaciones permite fortalecer el conocimiento para estar más preparados para realizar las funciones asignadas.
	P.7 ¿Qué dificultades encuentras en tu entidad para alcanzar las metas trazadas?	El no contar con los recursos adecuados en el momento indicado, asimismo la cantidad de carga laboral que asigna a cada colaborador asimismo las

P.8 ¿Que debería tener en cuenta la entidad donde laboras para los temas de las capacitaciones?

P.9 ¿De qué manera las capacitaciones que te brindan en su entidad, complementan para el desarrollo de sus funciones?

diversas funciones asignadas a cada uno.

Deberían considerar de acuerdo a las funciones que desarrolla cada colaborador, así como también el área donde trabaja y las capacitaciones debería ser continua.

Fortalecen el conocimiento en el ámbito profesional para el desarrollo de sus funciones, asimismo siente lo importante que es para la entidad personal capacitados y listos para asumir responsabilidades.

En la tabla 06 en relación a la subcategoría capacitación del personal se presentaron cinco preguntas: P.5 ¿Cree usted que alcanzar los objetivos trazados en su institución depende del desempeño laboral? Los entrevistados manifestaron que sí, porque Cada colaborador tiene asignadas funciones específicas a desarrollar y eso es para clave para la obtención de resultados como área. P.6 ¿Qué tan preparado te sientes para realizar tus funciones? Los entrevistados manifestaron que se sienten preparados por que les permite aportar mi conocimiento ya que para cada puesto establecen perfiles para el desarrollo de labores se ha adquirido habilidades y destrezas para desarrollar las funciones P.7 ¿Qué dificultades encuentras en tu entidad para alcanzar las metas trazadas? Los entrevistados manifestaron el no contar con los recursos adecuado en el momento indicado, asimismo la cantidad de la carga laboral que se asignan a cada colaborador asimismo las diversas funciones asignadas a cada uno P.8 ¿Qué debería tener en cuenta la entidad donde laboras para los temas de las capacitaciones? Los entrevistaron manifestaron que se debería considerar de acuerdo a las funciones que desarrolla cada colaborador, así como también el área donde trabaja y las capacitaciones debería ser continua. P.9 ¿De qué manera las capacitaciones que te brindan en su entidad, complementan para el desarrollo de sus funciones? Los entrevistados manifestaron que les permiten fortalecer el conocimiento en el ámbito profesional para el desarrollo de sus funciones, asimismo siente lo importante que es para la entidad tener personal capacitados y listos para asumir responsabilidades.

La mayoría de los entrevistados han coincidido que las capacitaciones son esenciales para su formación profesional asimismo lo toman como una fortaleza para desarrollar sus funciones a través de las capacitaciones a los colaboradores le permiten sentirse más seguros para afrontar nuevos retos y aceptar más responsabilidades como tener a cargo un equipo y saber dirigirlos bien para el crecimiento de la entidad.

En ese sentido los colaboradores coinciden que las capacitaciones deberían ser constante tener un programa de capacitaciones que beneficie la gestión de recurso humanos así tendría un efecto muy favorable en la administración debido a que se estaría actualizando al personal en los nuevos procesos en favor de la calidad de servicio dirigidos a los administrados.

Según el análisis se puede deducir que el clima laboral es un factor importante para el desarrollo y desenvolvimiento de los servidores públicos, asimismo si el colaborador le gusta el ambiente donde desarrolla sus labores por ende encontrara una satisfacción laboral sintiéndose motivado e identificado con la entidad y todo ello conlleva a que desarrollen un óptimo desempeño laboral, requisito indispensable para un crecimiento y desarrollo de una empresa o entidad esto permitiría fomentar la realización de los objetivos o metas trazadas.

Si en caso contrario, si existiera un clima laboral no acorde para el servidor público esto generaría un bajo nivel de satisfacción laboral y ello se convertiría en una advertencia o amenaza para el declive en el desempeño de las labores de los colaboradores, así como también el retroceso en el crecimiento de la empresa.

Todo ello va formar parte de un clima organizacional donde debe existir el respeto de las autoridades o coordinados de cada equipo o área hacia los servidores públicos o subordinados, motivando así un trabajo en equipo donde los servidores públicos van a compartir el objetivo trazado como un enfoque común, para que así lo acepten como de ellos mismo para lograr alcanzar los resultados que se había propuesto por encima de sus intereses individuales. Logrando así cumplir unas de las funciones del servidor público que se relaciona con brindar calidad de servicio a los administrados que forma parte de la administración pública.

Asimismo, el no contar con los recursos adecuados para el desarrollo de las labores de los servidores públicos esto forma parte de la mala administración pública de los recurso y presupuestos dados por el Ministerio de Educación.

La organización tiene que destinar un porcentaje para poder invertir en ella misma para así poder subir su incremento progresivo de su desarrollo y la capacidad que tienen para su realización.

El desarrollo se relaciona con el aumento de la riqueza organizacional: con sus activos tangibles e intangibles. los esfuerzos por el desarrollo son los relacionados con los programas de capacitación y el desarrollo del personal. (Chiavenato, 2011, p.35)

Según Chiavenato (2019) nos indican que toda entidad o empresa va funcionar en base a procesos de comunicación, esto se va basar en que todos los miembros de la organización estén involucrados. La comunicación va ser el enlace que va permitir la integración de todo el personal que forman parte de una organización.

V. CONCLUSIONES

1. Después de obtener los datos y el posterior análisis se puede concluir que las consecuencias de que el colaborador cuente con un clima laboral óptimo y tener los recursos adecuados para el desarrollo de sus actividades va depender mucho el desempeño laboral de los trabajadores y esto va con llevar al crecimiento y desarrollo de la entidad UGEL 01.
2. Después de obtener los datos y posterior análisis se pudo concluir el buen clima laboral que perciben los servidores públicos en la UGEL 01 es el efecto del buen desempeño laboral, a pesar de no siempre contar con los recursos adecuados para la realización de sus funciones, poniendo así su máximo esfuerzo para el cumplimiento de los objetivos
3. Después de recabar los datos y posteriormente de su análisis se pudo concluir que las capacitaciones deberían ser más continuas debido a que el personal con las capacitaciones se sienten más fortalecidos ayudando a su crecimiento como profesional y sentirse más seguros para desarrollar sus funciones y asumir más responsabilidades y logra una alta productividad.
4. Después de obtener los datos y luego de un análisis, se puede deducir que existen pocos servidores públicos para la gran carga laboral que es asignado a los técnicos cuya consecuencia es la no atención de los requerimientos dentro del tiempo determinado generando así molestias y estrés a los servidores públicos.

V. RECOMENDACIONES

1. Programar el área de Recursos Humanos y bienestar social en cada cierto tiempo actividades deportivas y sociales dirigido para los servidores públicos para así motivar e incitar al compañerismo las áreas y reforzar la identificación con la entidad, según los entrevistados manifestaron que esas actividades le permiten motivarse y a si siente lo importante que son para la entidad, asimismo estas acciones permiten fortalecer un clima laboral óptimo.
2. Gestionar presupuesto para la contratación de más personal para las atenciones de los requerimientos de los administrados y así poder asignar requerimiento de los administrados equitativamente para ser atendido dentro del plazo establecido.
3. Proponer estrategias para conocer mejor el desempeño de los colaboradores en un clima laboral óptimo.
4. Brindar constantemente los recursos adecuados para el desarrollo de las labores de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Águila, L. (2019). *El clima organizacional en el desempeño laboral en el equipo de comercialización de una Farmacéutica en el 2019*. Tesis de Maestría. Universidad Ricardo Palma.
- Agurto, Y. (2019). *Endomarketing y clima laboral en restaurantes*. <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/261>
- Aragon, C. (2020) *Clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanacancha*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Pasco – Perú].
- Arias, G. (2019) *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad privada de Trujillo*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú].
- Arismendy, M. (2011) *Clima organizacional y desempeño laboral una reflexión cualitativa, en las universidades del departamento de la Aguajira*. Revista Panorama Económico. Número 19:163-176-2011. Colombia.
- Benavente Matta, J. y Salvador Benavente, E. (2021). *La gestión de*
- Bonilla, E. y Meza, C. (2020). *Nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección de Ciencia y Tecnología del Ejército, San Borja - 2019*. Lima, Perú. Instituto Científico y Tecnológico del Ejército ICTE.
- Brunet, L. (1983). *Le Climat de travail dans les organisations*. Francia. Agence d'ARC inc.
- Burgas, V. (2018) *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustria de la región Lambayeque*. [Tesis de maestría. Universidad católica santo toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú].
- Cadenas, D. (2016). *El rigor en la investigación cualitativa: técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad*. Venezuela: Revista venezolana de investigación.
- Casana, M. (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú].

- Catota, V., Trávez, M., y Vilcacundo, O. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la educación superior*. *Aula Virtual*, 3(8), 54-64. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7504923>
- Cerna, A. (2020) *Desempeño laboral del servidor público del centro de Gestión Tributaria de Chiclayo*. [Tesis pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo – Perú].
- Concepto. (5 de agosto de 2021). *Administración pública*. <https://concepto.de/administracion-publica/>. Recuperado el 21 de diciembre de 2022.
- Concepto. (5 de agosto de 2021). *Servidor público*. <https://concepto.de/servidor-publico/>. Recuperado el 17 de diciembre de 2022.
- Concepto. (5 de agosto de 2021). *Servidor público*. <https://concepto.de/servidor-publico/>. Recuperado el 23 de noviembre de 2022.
- Criollo, D. (2019) *Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos dwel SEGAT Trujillo 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú].
- De la Cruz, Z. (2022) *Relación entre el clima laboral y estrés laboral en trabajadores de una empresa pesquera del distrito de Chimbote*. [Tesis pregrado. Universidad César Vallejo. Chimbote – Perú].
- Española, R. A. (10 de Enero de 2018). *Diccionario de la lengua española (en línea)*. España.
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*.
- García Castillo, R. (2018). *Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño docente en los profesores que laboran en las Instituciones Educativas públicas del nivel secundario, de la UGEL 3, en la ciudad de Trujillo 2018*.
- Gellerman, S. (1960). *People, problem, and profits*.
- Gonzales, R. (2020) *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de Universidades privadas en Chimbote*. Universidad privada en Chimbote. Chimbote – Perú.
- Herzberg, F. (1959). *La motivación en el trabajo*. <https://books.google.com.mx/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Huamán, P. (2018) *Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú].
- La motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de la dirección de producción de la oficina de normalización previsional-periodo 2018 (s.f).
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School.
- Lucas, C. y Ureta, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda*. Cuadernos latinoamericanos de administración, 15(28).
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid.
- Matejun, M. y Sitkiewicz, P. (2016). *Human Resources Management Concepts: Implementation in Small*. Polonia. Studies and Innovation Review Organisational.
- Mayo, E. (1977). *Problemas sociales de una civilización industrial*. Buenos Aires. Ediciones Nueva Visión.
- Mohamed, N., Ahmed, Y. y Alhassan, A. (2018). *The Impacts of Remote Working on Workers Performance*. Líbano.
- Morales, F. (2020) *Clima laboral*. <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Morales, F. (2020) *Productividad laboral*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- Morse, J., Barret, M. y Mayan, M. (2002). *Verification strategies for establishing*.
- Palacios, M. (2019) *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública administrativo de la provincia de Manabí – Ecuador*. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Manabí – Ecuador].
- Pilligua, L. (2019) *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. [Tesis Pregrado. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador].
- Pinedo, G. (2021) *Clima laboral y desempeño laboral del personal de salud de la Red Conchucos Sur- Huari, 2021*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Chimbote – Perú]. <http://hdl.handle.net/11537/15184>

- Resource Management for Noncommissioned Officers in the Army. (s.f.) Korea.
- Riaza, A. (2021) *7 características del trabajo en equipo*.
<https://www.bizneo.com/blog/caracteristicas-del-trabajo-en-equipo/>
- Riveros, A. (2018)
- Rizeanu, S., Gatej, R., & Ciolacu, V. (2017). Personal Development Through Defensive Driving Techniques: Implications in the Field of Emotional Intelligence Regarding the Age Factor. Rumania: American Research Journal of Geriatrics and Aging.
- Rubio, A. (2019) *La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la corte superior de justicia de lima sur 2019*. Universidad Ricardo Palma facultad de ciencias económicas y empresariales escuela profesional de administración y gerencia Lima - Perú
- Santamaria, R. (2020) *Incidencia del clima laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de empresa Datapro SA*. [Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito – Ecuador].
- Sawitri, N., Ermayanti, D., Farida, U., Junus, D., Rachman, E. y Vikaliana, R. (2019). *Human Resources Competency, The Use of Information Technology and Internal Accounting Control on Time Procurement of Financial Reporting*. Indonesia: Journal of Physics: Conference Series.
- Soo, P. (29 de Diciembre de 2020). *A Study on the Development of Human*.
- Tello, M. (2019) *Clima Laboral y Satisfacción laboral en Administración de la Municipalidad Distrital de Moche 2019*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú].
- Tinoco, P. (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los obreros de la empresa Nolasco Construcciones SAC- Barranco 2017*. [Tesis pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú].
- Viswesvaran, C. y Ones, D. (2017). *Job performance: Assessment issues in personnel selection*. Florida, EEUU: The Blackwell handbook of personnel selection.
- Zárate, S. (2019). *Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores*. (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.

ANEXOS

ANEXO N° 02

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Título: Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores Públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Objetivo: Analizar como el crecimiento y desarrollo de una entidad va depender del desempeño de los colaboradores dentro de un clima laboral óptimo.

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	PREGUNTAS
Clima Laboral	Beneficios de un buen clima laboral	1. ¿Qué entiende Ud. por clima laboral?
		2. ¿Porque es importante contar con un buen clima laboral?
		3. ¿Siente Ud. que es importante para su entidad?
		4. ¿Cómo influye la comunicación para el desarrollo del clima laboral?
	Trabajo en equipo.	5. ¿De qué manera crees que la participación del trabajo en equipo son elementos fundamentales para tener un clima laboral optimo? y ¿se practica en tu entorno?
		6. ¿Considera Ud. que cuenta con la oportunidad de crecer profesionalmente en la entidad que labora? y ¿Cómo?
		7. ¿De qué manera te motiva el responsable de tu Área o Equipo?
		8. Si te propusieran jefe de tu equipo ¿Qué cambios harías con respecto al trabajo en equipo?

Desempeño Laboral	Productividad laboral.	1 ¿Qué entiende por desempeño laboral?
		1 ¿Cuáles serían tus condiciones de trabajo ideal para ser los más productivo posible?
		2 ¿Qué te motiva para realizar tus labores diarias?
		4 ¿Cuál sería las condiciones adecuadas de trabajo para ser lo más productivo? ¿Y las tienes?
	Capacitación de personal.	5 ¿Cree Ud. que para alcanzar los objetivos trazados en su institución depende del desempeño de los colaboradores?
		6 ¿Qué tan preparado te sientes para realizar tus funciones?
		7 ¿Qué dificultades encuentras en tu entidad para alcanzar las metas trazadas
		8 ¿Qué debería tener en cuenta la entidad donde labora para los temas de las capacitaciones?
		9 ¿De qué manera las capacitaciones que le brindan en su entidad, complementan para el desarrollo de sus funciones?

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor. LUIS HUMBERTO BEJAR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente, es grato dirigirme a usted para expresar un cordial saludo en mi calidad de estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial ATE- Lima

Asimismo, hago de su conocimiento que requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para el desarrollo de la investigación titulada: Clima laboral y el Desempeño de los Servidores Públicos en la unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías

Matriz de categorización

Certificados de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Miriam Arce Martínez
DNI. 10030724

DEFINICIÓN CONCEPTUALES DE LAS CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS

Categoría I: Clima Laboral

Definición Conceptual: Podemos definir al clima laboral como un conjunto de características de lugar donde desarrollan sus labores, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo.

Podemos entender por clima laboral que es la percepción colectiva que los trabajadores tienen dentro de una entidad o empresa, asimismo la relación de estos en base a su comportamiento donde cada grupo puede tener su propio clima laboral dentro de un contexto.

Sub categorías: nos va permitir detallar puntos importantes con respecto al clima laboral de que beneficios nos da el clima laboral y cómo influye el trabajo en equipo para una mejora de clima laboral.

Categoría II: Desempeño laboral de los Servidores públicos

Definición Conceptual: Cuando hablamos de desempeño laboral nos referimos a los logros que realiza el servidor público dentro de una entidad o centro de trabajo, la motivación que siente al realizar sus funciones, la calidad de servicios que brinda a los administrados y el compromiso que tiene con la entidad, asimismo ser parte de alcanzar las metas trazadas para alcanzar los objetivos anuales y sobre todo la calidad de trabajo que el servidor público le va aportando a sus obligaciones día a día en un determinado tiempo o periodo y así poder entender de cómo se van desarrollando su rol en cada servidor público.

Subcategoría: a través de las entrevistas que se realizó se podrá llevar a cabo de cómo está la productividad laboral y si las capacitaciones que se realizan ayudan para mejorar el desempeño laboral que realiza cada servidor público.

ANEXO N° 03

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

TÍTULO: Clima laboral y el desempeño de los servidores públicos, en la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022

AUTOR: Miriam Arce Martínez.

Planteamiento del problema	Formulación de objetivos	Categoría	Subcategorías	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Como el crecimiento y desarrollo de una entidad va depender del desempeño de los colaboradores en un clima laboral óptimo dentro de la Unidad de Gestión Educativa local 01.</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuáles son las consecuencias en el desempeño laboral de los colaboradores al no contar con un ambiente y recursos óptimos que debe brindar las unidades de gestión educativas??</p> <p>¿De qué manera influye el clima laboral en los servidores públicos para brindar una buena calidad de servicio a los administrados?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar como el crecimiento y desarrollo de una entidad va depender del desempeño de los colaboradores dentro de un clima laboral óptimo</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Conocer las consecuencias del desempeño laboral de los colaboradores dentro de un clima laboral.</p> <p>Analizar la calidad de servicio que brindan los servidores públicos hacia los administrados para determinar si este depende del clima laboral que se desarrolla dentro de la entidad donde laboran.</p>	<p>Clima Laboral</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar los beneficios del clima laboral ▪ Trabajo en equipo ▪ Productividad laboral. ▪ Capacitación del personal. 	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Método de investigación: no experimental</p> <p>Participantes: Servidores Públicos.</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista.</p> <p>Muestra: 06 servidores públicos</p>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CATEGORÍA I: CLIMA LABORAL

Sub categorías / ítems Beneficios de un buen clima laboral		¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Qué entiende por Clima laboral?	X		X		X		X	
2	¿Porque es importante contar con un buen clima laboral?	X		X		X		X	
3	¿Siente usted que es importante para su entidad? Y porqué	X		X		X		X	
4	¿Cómo influye la comunicación para el desarrollo del clima laboral?	X		X		X		X	
Trabajo en equipo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	La participación y el trabajo en equipo ¿crees que son elementos fundamentales para un clima laboral optimo? y ¿se practica en tu entorno laboral?	X		X		X		X	
2	¿Considera Ud. que cuenta con la oportunidad de crecer profesionalmente en la entidad que labora? y ¿Cómo?	X		X		X		X	
3	¿De qué manera te motiva el responsable de tu Área o Equipo?	X		X		X		X	
4	Si te propusieran jefe de tu equipo ¿Qué cambios harías con respecto al clima laboral?	X		X		X		X	

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicación: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Doctor Luis Humberto Bejar

Especialidad del validador: Doctor en Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. LUIS HUMBERTO BEJAR

D.N.I

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CATEGORÍA II: DESEMPEÑO LABORAL

Productividad laboral		¹ Pertinencia		² Relevancia:		³ Claridad:		Sugerencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Qué entiende por desempeño laboral?	X		X		X			
2	¿Considera que la entidad le está brindando un lugar adecuado para realizar sus labores?	X		X		X			
3	¿Qué te motiva para realizar tus labores diario?	X		X		X			
4	¿Cuál sería las condiciones adecuadas de trabajo para ser lo más productivo posible? ¿Y las tienes?	X		X		X			
5	¿Cree Ud. para alcanzar los objetivos trazados depende del desempeño de los colaborades?	X		X		X			
Desempeño laboral		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Qué tan preparado te sientes para realizar tus funciones?	X		X		X			
2	¿Qué dificultades encuentra usted en el logro de tus objetivos?	X		X		X			
3	¿Qué cambios propones en tu entorno laboral?	X		X		X			
4	¿Crees que las capacitaciones que le brinda, fortalecen el desarrollo de sus funciones?	X		X		X			

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicación: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Doctor Luis Humberto Bejar

Especialidad del validador: Doctor en Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Luis Humberto Bejar
D.N.I

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister. JHON PETER ABANTO MANOSALBA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente, es grato dirigirme a usted para expresar un cordial saludo en mi calidad de estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial ATE- Lima

Asimismo, hago de su conocimiento que requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para el desarrollo de la investigación titulada: Clima laboral y el Desempeño de los Servidores Públicos en la unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías

Matriz de categorización

Certificados de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Miriam Arce Martínez
DNI. 10030724

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CATEGORÍA I : CLIMA LABORAL

Sub categorías / Items Beneficios de un buen clima laboral		¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Qué entiende por Clima laboral?	X		X		X		X	
2	¿Porque es importante contar con un buen clima laboral?	X		X		X		X	
3	¿Siente usted que es importante para su entidad? Y porqué.	X		X		X		X	
4	¿Cómo influye la comunicación para el desarrollo del clima laboral?	X		X		X		X	
Trabajo en equipo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	La participación y el trabajo en equipo ¿cree que son elementos fundamentales para un clima laboral optimo? y ¿se practica en tu entorno laboral?	X		X		X		X	
2	¿Considera Ud. que cuenta con la oportunidad de crecer profesionalmente en la entidad que labora? y ¿Cómo?	X		X		X		X	
3	¿De qué manera te motiva el responsable de tu Área o Equipo?	X		X		X		X	
4	Si te propusieran jefe de tu equipo ¿Qué cambios harías con respecto al clima laboral?	X		X		X		X	

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicación: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Magister Jhon Peter Abanto Manosalba

Especialidad del validador: Magister Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. JHON PETER ABANTO MANOSALBA

D.N.I 77693330

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CATEGORÍA II : DESEMPEÑO LABORAL

Productividad laboral		¹ Pertinencia		² Relevancia:		³ Claridad:		Sugerencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Qué entiende por desempeño laboral?	X		X		X			
2	¿Considera que la entidad le está brindando un lugar adecuado para realizar sus labores?	X		X		X			
3	¿Qué te motiva para realizar tus labores diario?	X		X		X			
4	¿Cuál sería las condiciones adecuadas de trabajo para ser lo más productivo posible? ¿Y las tienes?	X		X		X			
5	¿Cree Ud. para alcanzar los objetivos trazados depende del desempeño de los colaborados?	X		X		X			
Desempeño laboral		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Qué tan preparado te sientes para realizar tus funciones?	X		X		X			
2	¿Qué dificultades encuentra usted en el logro de tus objetivos?	X		X		X			
3	¿Qué cambios propones en tu entorno laboral?	X		X		X			
4	¿Crees que las capacitaciones que le brinda, fortalecen el desarrollo de sus funciones?	X		X		X			

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicación: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Magister Jhon Peter Abanto Manosalba

Especialidad del validador: Magister Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. JHON PETER ABANTO MANOSALBA
D.N.I 7 69330

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister. PAMELA MARGOTH CHOQUE PEREZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente, es grato dirigirme a usted para expresar un cordial saludo en mi calidad de estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial ATE- Lima

Asimismo, hago de su conocimiento que requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para el desarrollo de la investigación titulada: Clima laboral y el Desempeño de los Servidores Públicos en la unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías

Matriz de categorización

Certificados de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Miriam Arce Martínez
DNI. 10030724

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CATEGORÍA: CLIMA LABORAL

Sub categorías / ítems Beneficios de un buen clima laboral		¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Qué entiende por Clima laboral?	X		X		X		X	
2	¿Porque es importante contar con un buen clima laboral?	X		X		X		X	
3	¿Siente usted que es importante para su entidad? Y porqué	X		X		X		X	
4	¿Cómo influye la comunicación para el desarrollo del clima laboral?	X		X		X		X	
Trabajo en equipo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	La participación y el trabajo en equipo ¿crees que son elementos fundamentales para un clima laboral optimo? y ¿se practica en tu entorno laboral?	X		X		X		X	
2	¿Considera Ud. que cuenta con la oportunidad de crecer profesionalmente en la entidad que labora? y ¿Cómo?	X		X		X		X	
3	¿De qué manera te motiva el responsable de tu Área o Equipo?	X		X		X		X	
4	Si te propusieran jefe de tu equipo ¿Qué cambios harías con respecto al clima laboral?	X		X		X		X	

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicación: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Magister Pamela Margoth Choque Pérez DNI: 47284031

Especialidad del validador: Magister Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. PAMELA MARGOTH CHOQUE PEREZ
D.N.I 47284031

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CATEGORÍA: DESEMPEÑO LABORAL

Productividad laboral		¹ Pertinencia		² Relevancia:		³ Claridad:		Sugerencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Qué entiende por desempeño laboral?	X		X		X			
2	¿Considera que la entidad le está brindando un lugar adecuado para realizar sus labores?	X		X		X			
3	¿Qué te motiva para realizar tus labores diario?	X		X		X			
4	¿Cuál sería las condiciones adecuadas de trabajo para ser lo más productivo posible? ¿Y las tienes?	X		X		X			
5	¿Cree Ud. para alcanzar los objetivos trazados depende del desempeño de los colaborados?	X		X		X			
Desempeño laboral		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Qué tan preparado te sientes para realizar tus funciones?	X		X		X			
2	¿Qué dificultades encuentra usted en el logro de tus objetivos?	X		X		X			
3	¿Qué cambios propones en tu entorno laboral?	X		X		X			
4	¿Crees que las capacitaciones que le brinda, fortalecen el desarrollo de sus funciones?	X		X		X			

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicación: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Magister Pamela Margoth Choque Pérez DNI: 47284031

Especialidad del validador: Magister Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. PAMELA MARGOTH CHOQUE PEREZ
D.N.I 47284031



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20344832138
Unidad de Gestión Educativa Local 01	
Nombre del Titular o Representante legal: Luis Alberto Yataco Ramírez	
Nombres y Apellidos Miriam Arce Martínez	DNI: 10030724

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima Laboral y Desempeño del Servidor Público en la Unidad de Gestión Educativa Local 01	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Miriam Arce Martínez	DNI: 10030724

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: San Juan de Miraflores, 12 de diciembre del 2022

Firma: 
 Luis ALBERTO YATACO RAMIREZ
 Director de la Unidad Educativa Local 01
 (Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUMBERTO BEJAR LUIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores Públicos en las Unidades de Gestión Educativa Local, Perú, San Juan de Miraflores, 2022", cuyo autor es ARCE MARTINEZ MIRIAM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUMBERTO BEJAR LUIS CARNET EXT.: 000312765 ORCID: 0000-0002-9579-8785	Firmado electrónicamente por: LHUMBERTO el 14- 01-2023 09:46:31

Código documento Trilce: TRI - 0512384