



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y desempeño laboral de los
trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión
Educativa Local de Azángaro - 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Apaza Meneses, Raúl Rodolfo

ASESOR:

D.Sc. Mamani Gamarra, Javier Elías

SECCIÓN:

Humanidades

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Relaciones interpersonales y competencia laboral

PERÚ - 2018

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Reynaldo Sucari León
PRESIDENTE

.....
Msc. Samuel Donato Pérez Quispe
SECRETARIO

.....
Dr. Percy Vásquez Arce
VOCAL

DEDICATORIA

A mi beldad esposa Nelía; mis adonis primogénitos Raúl Anthony y Abel Rodolfo, que son la senda de mi ser y hálito de vida.

A Dios padre celestial y nuestro redentor; a mis progenitores: Antonio (+) y Vicentina que con sabiduría y ejemplo digno forjaron mi vida.

A mis hermanos; Lucy, Moisés, César, Soledad, Edith, Julia, Rodolfo, Rosa, Lucia y Jorge, por su apoyo inmenso.

Raúl Rodolfo.

AGRADECIMIENTO

Luego de materializar la tesis de maestría, rememoro con mucha gratitud a los doctores Mario García, Yudi Yucra y Edward Torres que han participado con su aporte profesional en la validación de los instrumentos de campo para que éste trabajo alcance su cúspide satisfactoria.

Del mismo modo agradezco al Mg. Fredy Paredes en su condición de Director, jefes de áreas y todo el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, por haberme accedido en realizar el presente trabajo de investigación en esa institución que en oportunidades me acogió como especialista de imagen institucional.

Al Ph.D. Percy Vásquez Arce, docente del programa de maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, por sus sabias enseñanzas en la realización de la tesis. Igualmente, al D.Sc. Javier Elías Mamani Gamarra docente de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno por su asesoramiento.

Mi agradecimiento final a la Universidad César Vallejo, por haberme brindado la oportunidad de graduarme como Maestro en Gestión Pública, a sus autoridades que la representan y de manera muy especial a todos los docentes que nos transmitieron y compartieron sus conocimientos, experiencias y sabidurías.

El autor

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Raúl Rodolfo Apaza Meneses, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 01204506, con la tesis intitulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencia para las fuentes consultadas, Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 10 agosto del 2018.



Br. Raúl Rodolfo Apaza Meneses

DNI N° 01204506

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis intitulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, 2017”, que tiene por finalidad determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro – 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

En la primera sección de la tesis están comprendidas: la introducción, pormenorizando, sobre la realidad problemática, seguido de los trabajos previos antecedentes, además de las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos.

Asimismo en la segunda sección se aborda, sobre el marco metodológico, considerando lo referente a las variables, el tipo de diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis de los datos.

En la tercera parte de la sección se muestran los resultados o hallazgos del presente estudio, donde se presenta la descripción de los resultados por variables, seguida de la prueba de hipótesis.

Luego en la parte de epílogo se presenta la discusión de los resultados, así como posteriormente se detallan las conclusiones y recomendaciones. En la parte final se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos para su aprobación.

El autor

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Presentación | vi |
| Índice general..... | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de figuras | x |
| RESÚMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Realidad problemática | 13 |
| 1.2. Trabajos previos antecedentes de la investigación | 19 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 22 |
| 1.4. Formulación del problema | 35 |
| 1.5. Justificación de estudio | 35 |
| 1.6. Hipótesis:..... | 37 |
| 1.6.1. Hipótesis General: | 37 |
| 1.7. Objetivos:..... | 38 |
| 1.7.1. Objetivo general:..... | 38 |
| 1.7.2. Objetivos específicos:..... | 38 |
| II. MÉTODO..... | 39 |
| 2.1. Tipo de investigación | 39 |
| 2.2. Diseño de la investigación | 39 |
| 2.3. Variables, Operacionalización | 39 |
| 2.4. Población y muestra | 41 |
| 2.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ... | 41 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 42 |
| 2.7. Aspectos éticos | 43 |
| III. RESULTADOS..... | 44 |
| IV. DISCUSIÓN | 67 |
| V. CONCLUSIONES | 74 |

| | |
|--|----|
| VI. RECOMENDACIONES | 76 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 78 |
| ANEXOS | 82 |

| | |
|---|----------|
| Instrumento de investigación | Anexo 01 |
| Fichas de validación de instrumento | Anexo 02 |
| Matriz de consistencia | Anexo 03 |
| Matriz metodológica de investigación | Anexo 04 |
| Constancia emitida por la institución que acredita el estudio | Anexo 05 |
| Evidencias fotográficas de la UGEL Azángaro | Anexo 06 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable | 40 |
| Tabla 2 Clima organizacional, existe comunicación afectiva..... | 44 |
| Tabla 3 Existe sinceridad entre tus compañeros de trabajo | 45 |
| Tabla 4 Existe clima institucional apropiado en la UGEL | 46 |
| Tabla 5 Entre los trabajadores se tiene una relación de armonía | 47 |
| Tabla 6 Muestran trabajo en equipo en la UGEL | 48 |
| Tabla 7 En la institución observas compañerismo | 49 |
| Tabla 8 Existe liderazgo en la institución | 50 |
| Tabla 9 Existe buen trato de tus superiores | 51 |
| Tabla 10 Ha advertido discusiones entre los trabajadores | 52 |
| Tabla 11 Has percibido intromisión política en la institución | 53 |
| Tabla 12 Desempeño laboral, hay confianza laboral entre trabajadores..... | 54 |
| Tabla 13 Se encuentra satisfecho con la remuneración que percibes..... | 55 |
| Tabla 14 Con que frecuencia se otorgan estímulos a los trabajadores..... | 56 |
| Tabla 15 Los reconocimientos alientan a los trabajadores | 57 |
| Tabla 16 Le alcanzan e informan sobre los instrumentos de gestión | 58 |
| Tabla 17 Se evidencia identificación para el cumplimiento de sus deberes | 59 |
| Tabla 18 Le convocan a sesiones de trabajo | 60 |
| Tabla 19 En el año con que frecuencia organizan capacitaciones..... | 62 |
| Tabla 20 Cuando ingreso a trabajar cumplieron con la inducción laboral | 63 |
| Tabla 21 Los trabajadores mantiene actitud positiva de servicio | 64 |
| Tabla 22 Relación entre clima organizacional y desempeño laboral..... | 65 |
| Tabla 23 Prueba del Chi-cuadrado..... | 66 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Clima organizacional, existe comunicación afectiva | 44 |
| Figura 2 Existe sinceridad entre tus compañeros..... | 45 |
| Figura 3 Existe clima institucional apropiado en la UGEL | 46 |
| Figura 4 Entre los trabajadores se tiene relación de armonía | 47 |
| Figura 5 Muestra trabajo en equipo en la UGEL | 48 |
| Figura 6 En la institución observas compañerismo | 49 |
| Figura 7 Existe liderazgo en la institución | 50 |
| Figura 8 Existe buen trato de tus superiores | 51 |
| Figura 9 Ha advertido discusiones entre los trabajadores..... | 52 |
| Figura 10 has percibido intromisión política en la institución..... | 53 |
| Figura 11 Desempeño laboral, hay confianza laboral entre trabajadores | 54 |
| Figura 12 Se encuentra satisfecho con la remuneración que percibes | 55 |
| Figura 13 Con que frecuencia se otorgan estímulos a los trabajadores..... | 56 |
| Figura 14 Los reconocimientos alientan a los trabajadores | 57 |
| Figura 15 Le alcanza e informan sobre los instrumentos de gestión..... | 58 |
| Figura 16 Se evidencia identificación para el cumplimiento de sus deberes..... | 60 |
| Figura 17 Le convoca a las sesiones de trabajo | 61 |
| Figura 18 En el año con que frecuencia organizan capacitaciones..... | 62 |
| Figura 19 Cuando ingresó a trabajar cumplieron con la inducción laboral | 63 |
| Figura 20 Los trabajadores mantiene actitud positiva de servicio | 64 |

RESÚMEN

En la investigación intitulada: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, 2017 se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, 2017. La tesis es de carácter no experimental, diseño de estudio descriptivo correlacional, habiéndose aplicado los instrumentos para las variables, con el cuestionario a una población conformado por 35 trabajadores administrativos. Por tratarse de una población menor se consideró a la totalidad del personal administrativo como muestra, los datos fueron acopiados de manera directamente a la muestra.

Además cuenta con 27 Especialistas de educación que se hallan en calidad de destacados en el ejercicio anual. No son trabajadores administrativos y no fueron aplicados con el cuestionario, son profesores que laboran en el área de gestión pedagógica de la UGEL Azángaro que orientan y supervisan la aplicación de la política educativa nacional y regional, en materia de gestión pedagógica en los centros y programas educativos de su ámbito. Igualmente promueven, coordinan y evalúan el desarrollo de la capacitación, perfeccionamiento y actualización docente, entre otras funciones conforme es el manual de organización y funciones.

Los resultados de la investigación muestran que existe una relación directa y significativa entre las variables del clima organizacional y desempeño laboral realizado por medio del análisis estadístico sometido al chi-cuadrado, como resultado final aplicado a la fórmula: $p=0.036 < =0.05 \Rightarrow$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , por tanto, significa que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, para un 95% en un nivel de confianza. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Palabra clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present research entitled: organizational climate and labor performance of the administrative workers at the Local Educational Management Unit of Azangaro, 2017; had as general objective to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the administrative workers at the Local Educational Management Unit of Azangaro, 2017. The thesis has a non-experimental approach with a descriptive and correlational research design; the questionnaire was the instrument applied to 35 administrative workers that represented the total of the population of the administrative personnel that was considered as a sample; also, the data were gathered directly from the sample.

It also gathered 27 education specialists who had the quality of outstanding in the annual year assessment. They were not administrative workers and did not complete the questionnaire, because they were teachers that worked in the pedagogical management area at the UGEL Azangaro; their role was to guide and supervise the application of the national and regional educational policy related to the pedagogical management in educational centers and programs of their jurisdiction. They also promoted, coordinated and evaluated the development of teaching training, improving and updating, among other functions as it is established in the handbook of organization and functions.

The results of the research show that there is a direct and significant relationship between the variables of the organizational climate and work performance, these results were achieved through the statistical analysis of the Chi-square; then, as a final result it was applied to the formula: $p = 0.036 < \alpha = 0.05 \Rightarrow$, where H_0 is rejected and H_1 is accepted; therefore, it means that the organizational climate is related to the work performance with 95% of confidence level. Consequently, the alternate hypothesis was accepted.

Keywords: organizational climate and work performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En nuestro país las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el contexto actual muestran evoluciones considerables que han logrado conseguir coberturas inauditas a través de los espacios virtuales que no solo permiten conseguir comunicación, sino también despachar información a distancias recónditas. Consideramos que estos adelantos jamás podrán sustituir a la comunicación interpersonal cara a cara que es más segura y afectiva, mientras que la comunicación por internet se despliega a consumarse en fría e imperceptible formal.

Por su parte en la actualidad, la mayoría de los organismos públicos y privados están demandando de una selección concienzuda en el componente más importante de estas instituciones, en aquel elemento constituido como capital humano, soporte que de ellos dependerá como recurso fundamental alcanzar resultados apreciables y prósperos. Sin embargo, así como el empleado aporta su intelecto y se desempeñan eficazmente, máxime cuando comienzan a trabajar; exhortan a sus titulares, que les confieran estímulos por su loable servicio. Pero estas por probables represalias se mantienen silentes y no se atreven a exigir, mostrando su insatisfacción solo por dentro y lo manifiestan en los corrillos.

Asimismo, debido a la carencia de alicientes por lo general los servidores estables dejan de esforzarse y efectúan preceptivamente sus deberes. Es decir, cumpliendo sus horas regladas de trabajo prestamente se retiran, por cuanto las horas extras de trabajo en su mayoría no son reconocidos. También, se percibió en la colectividad de las entidades de la administración pública con el subterfugio de tramitar y coordinar acciones con otras áreas blande un documento recorriendo las oficinas aparentando estar ocupados o gestionando. Ello pasa inadvertido por la dependencia de recursos humanos que por la recargada agenda, no se dan tiempo y percatan sobre la ocupación de sus empleados; mientras los usuarios, aguardan condescendiente resultados de sus trámites y pretensiones que muchas veces se manifiestan lentos en sus funciones.

Se observó también en el personal contratado su prestación de servicios, es con pulcritud máxima cuando inician con su empleo, adquiriendo buen desempeño, pero pasado los años se envilecen de los servidores estables. En tanto, notamos otros orígenes restrictivos que vienen a los administrativos, son el estrés y la presión que acaban perturbando negativamente en su disposición y en su salud originando adversos trances, conflictos, extenuación, depresión, dolencias, etc. Y para ello recomiendan la necesidad de programas de incentivos, descanso, entretenimiento, excursiones, almuerzo de corporación, intercambio de experiencias, pasantías, capacitaciones, actividades deportivas, entre otros que se requieren en el entorno laboral para reducir los efectos en la salud de los trabajadores, sus ánimos se enaltezcan y renueven energías.

Al respecto rescatamos a Solano, S. (2017) en su estudio "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017". Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Dice textualmente cuando cita: En su más reciente informe, presentado por Fermín, P. (2015) infiere, que las entidades del Estado colombiano que brindan servicios públicos, entre ellas las instituciones públicas que ejecutan acciones y procesos legales, Se ha visto en los últimos años los usuarios que asisten a dichas entidades públicas están insatisfechos por la calidad de servicio y desempeño de los colaboradores, debido a que los trámites realizados son desarrollados fuera de tiempo pactado, asimismo los colaboradores padecen de una limitada capacidad de atención. Por otro lado, los gerentes de área, señalaron que los colaboradores no se sienten motivados al desarrollar sus actividades y eso se ve reflejado en la calidad de trabajo que proporcionan a las diferentes áreas administrativas. En cuanto a los colaboradores señalaron que el clima organizacional presentado en las instituciones no es la adecuada, pues evidencian la falta de recursos que permitan la eficiencia de las actividades, asimismo una adecuada condición laboral que favorezca elevar el nivel de desempeño laboral. Dichos problemas han causado un congestionamiento documentario dentro de las instalaciones, asimismo la insatisfacción de los usuarios ante la calidad de servicio de servicio y atención de los trabajadores.

Agrega, en la actualidad en nuestro país, el clima organizacional viene adquiriendo gran importancia en las instituciones públicas, debido a que los involucrados en las altas direcciones son conscientes de que solamente se logrará alcanzar la calidad total en el servicio, al conocer y optimizar la relación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias laborales que operan dentro de una organización, ello determinará la forma en que se está trabajando para alcanzar los objetivos de la institución. Sin embargo, esta preocupación muchas veces queda en el papel, y que las instituciones públicas albergan personal sumamente desgastados emocionalmente, esto a causa de la mala relación interpersonal entre compañeros de trabajo, la escasa motivación de logros, escasa capacitación, falta de oportunidades para ascender, bajo salario, deficiente logística para cumplir las labores encomendadas y en muchos casos la infraestructura inadecuada. Algunos gerentes o administradores de organizaciones públicas programan actividades socializadoras e integradoras entre trabajadores; sin embargo, no se da sostenibilidad de estas actividades, al final quedan como anécdotas para el recuerdo. Otros directivos contratan consultores que suelen estudiar solamente aspectos internos de la institución sin preocuparse de cómo estos procesos repercuten e influyen en los beneficiarios directos del servicio que se brinda, al no incluir en el estudio el aspecto externo de la organización se crea un vacío en los resultados que dificulta comprender el verdadero valor del estudio del clima y la cultura organizacional, ya que lo que se desea obtener es un conocimiento profundo de cómo funciona en la actualidad una determinada organización, para compararla con lo que se planea obtener; en otras palabras es que se busca obtener una visión completa del futuro posible de la institución. Haciendo alusión en el análisis de su trabajo.

En la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro (UGELA), objeto de investigación acontecen análogas circunstancias en el público interno; cuenta con una infraestructura de tres niveles edificada hace poco. Que por la creciente necesidad de la población objetiva están resultando reducidas sus instalaciones. La cantidad de trabajadores administrativos y especialistas de educación se han incrementado gradualmente por la extensión y ámbito geográfico. Asimismo se ha observado que el personal contratado y de planta requieren de capacitaciones

periódicas, estímulos e incentivos por desempeño eficiente, incremento en sus haberes por considerarlas bajos, así como se prescindan de la intromisión política partidaria que afectan en el ambiente corporativo y la imagen se ve deteriorada por el manoseo de la institución desde el asiento regional. Más aún cuando aparece personal protegido de encima, deforman el lineamiento de los objetivos institucionales y las características de prestación de servicios de la UGEL Azángaro. Es más, en épocas electivas ese personal se aboca en ocupaciones ajenas a sus funciones, por consiguiente la calidad de servicio se transgrede y no se cumplen en la atención de la población; ello, porque se sienten protegidos, existe negligencia y descuido en sus labores, no les compromete el cumplimiento de las metas programadas, su actuación es fragmentaria.

A causa de estas indiferencias, en varios contextos se han registrado críticas provenientes de parte de los usuarios por los medios de comunicación social de la localidad, aduciendo que fueron objeto de mal trato, incongruente comunicación, deficiente servicio, demora en los trámites administrativos y otros. También se ha notado que las relaciones interpersonales entre el colectivo de servidores permanentes y el componente personal de confianza recomendado, en ocasiones se han debilitado hasta contagiarse en divergente e intemperante en su ambiente organizacional que se ve afectada el desempeño laboral que cae en insuficiencia y suelen presentarse discusiones que acortan las relaciones interpersonales, por cuanto el servidor eventual de confianza suele mostrarse con incontestable y hasta prepotente de poco nivel en el respeto y formación.

En las actividades organizadas por la institución no siempre armonizan puntualidad, su cumplimiento en algunos trabajadores es por obligación. Se tiene empleados bastante desprendidos muy identificados con su institución, pero son carentes de distinciones por su labor eficiente. Igualmente, cuando la autoridad requiere una información de carácter verbal no siempre resulta, funciona al ser pedido formal y bajo apercibimiento. Aspectos estos que intiman instituirse de manera cabal para que la imagen de la institución se optimice y no se exponga atenuado. Hemos señalado que en esta dependencia estatal se hallan muy buenos profesionales y excelentes servidores, pero como en todo organismo existen insuficiencias, debilidades que por algunos incorrectos empleados suelen

atribuirles de ineficaces a todo el personal de la institución, acciones estas que deben enmendarse con un cambio de actitud, para un favorable desempeño y clima laboral.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro es un órgano intermedio adjunto a la Dirección Regional de Educación de Puno (DREP), tiene peculiares características en su elemento humano, que por algunas coyunturas fueron objeto de encolerizas detracciones procedidas de parte de los dirigentes y usuarios del sector que formularon quejas por las emisoras locales, sobre la ausencia disposición de prestación apropiada en la atención. Se sabe que la institución está encargada de “dirigir, coordinar y supervisar la aplicación de la política educativa y normativa en materia de educación, cultura, deporte y recreación, en los Centros y programas educativos, adecuándola a las necesidades locales en concordancia con la realidad nacional”. Conforme es su Manual de Organización y Funciones de la UGELA (2012).

Otra de las funciones básicas de ésta dependencia es “asesorar y brindar asistencia técnico-pedagógica a las entidades educativas a su cargo, promoviendo el trabajo pedagógico centrado en el aprendizaje, mediante el desarrollo de innovaciones, investigaciones, adecuaciones curriculares, recursos educativos, programas de prevención y acciones educativas de carácter formal”. Asimismo, “desarrollar, propiciar programas de capacitación permanente, actualización y perfeccionamiento docente y administrativo de los Centros y programas educativos para el mejoramiento de la calidad educativa y el fortalecimiento de su capacidad de gestión pedagógica, institucional y administrativa”. Acciones estas que determinan ser implementadas por el sector para sus logros encomiables y consecución de sus quehaceres.

Por otro lado, concurren también factores internos que debilitan un desempeño laboral conspicuo en afluencia para la población, se divisó muestras y actitudes de algunos servidores que proceden cuando atienden, con indudable dominio, trato falible hacia los usuarios, ocurrencias que puedan generarse a la insuficiencia de programas de capacitaciones periódicas orientadas para el personal administrativo que afirme también a su vez, un buen clima organizacional en la institución encargado del resguardo y fomento educativo, así

como la práctica de los valores, que vienen descendiendo en su hábito, además de las buenas relaciones humanas y comunicación que debe originarse en éste organismo público, conforme así lo establece también el Código de Ética de la Función Pública.

Consideramos que la situación y argumentos son hechos concretos y semejantes de lo que suceden especialmente en la mayoría de las entidades públicas u organismos descentralizados del Estado. En la región Puno suceden idénticas realidades en los sectores gubernamentales. Mientras tanto, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro también se han advertido escenarios que se asimilan a otras instancias estatales. En su ambiente interno existen impotencias por remediar las causas originadas, por los indignos salarios que perciben, intereses partidarios que imponen a personas de un grupo político en los cargos generando un clima laboral inestable, es decir, al hallarse en el poder pretenden controlar toda la institución desplazando al personal permanente a otros cargos, animadversión, falta de un programa de incentivos por cometidos prominentes y por trabajos extras que no son valorados, estas causas inciden negativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos, quienes expresan su desazón.

También se ha observado que los trabajadores estables en algún momento se sintieron discriminados por los titulares de turno quienes al asumir el máximo cargo se constituyen a la institución con personal de confianza o adeptos de su movimiento partidario o son imposiciones y/o recomendados de la sede central de la DREP o del gobierno regional de Puno. En tanto el personal contratado, pese a la experiencia acumulada, en oportunidades fueron desplazados de manera arbitraria de sus puestos, inclusive desconociéndose contratos firmes. Y cuando acudieron a las instancias judiciales, ellos (Directivos), como se encuentran en el poder dolosamente hacen que los reclamos y quejas presentadas sean archivados e inclusive son intimidados. Es más, si sumamos las costas y costos del proceso resulta siendo bastante oneroso, optando por abandonar los casos. Es por todas estas insuficiencias detectadas en la presente investigación, se forma en nuestra intensión absolver la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación

entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017?

1.2. Trabajos previos antecedentes de la investigación

Al efectuar la exploración de estudios que posean contenidos similares argumentos de esta tesis, fue realizado a nivel macro, meso y micro localizándose los siguientes trabajos de investigación.

1.2.1. A nivel internacional:

Ramírez, A. (2014), en su trabajo de investigación intitulado: “*Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*” México. Para obtener el Grado de Maestría en Administración; concluyó: Con los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo concluir que la edad del empleado y la antigüedad en el puesto no tuvieron una influencia significativa en el desempeño laboral. La capacitación laboral resultó predictora del desempeño laboral; su influencia fue lineal, positiva y significativa. Esto significa que a mayor nivel de capacitación, mayor puede ser el nivel desempeño laboral.

Mendoza Y. (2015) “*Los valores como herramienta para la optimización del clima organizacional de la Escuela Técnica Rómulo Gallegos en el Municipio San Felipe, Estado Yaracuy*”, Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela. Para obtener el Grado de Magister en Administración del trabajo y relaciones laborales mención recursos humanos. Manifiesta en sus conclusiones: En relación a los factores que intervienen en el clima organizacional de la Escuela Técnica “Rómulo Gallegos” en el municipio San Felipe, Estado Yaracuy, el personal percibe que en ocasiones el ambiente laboral no está en concordancia con sus expectativas, posiblemente porque la mayoría del personal en pocas oportunidades reflejan una actitud positiva y de buen trato para sus compañeros, además de que el directivo no promueve el sentido común entre sus miembros. Según, Robbins (2004: 45), reside en el hecho de que “el comportamiento de un trabajador no es el resultado

de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el empleado de cada uno de estos factores”.

La autora complementa desde estas perspectivas: se puede decir que las percepciones del personal que labora en la Escuela Técnica “Rómulo Gallegos” en el municipio San Felipe, Estado Yaracuy, en buena medida se debe a las actividades, interacciones y las experiencias que cada miembro ha experimentado dentro de la institución. Esto significa que el ambiente, el factor humano y la organización del trabajo, representan los factores que están repercutiendo sobre el comportamiento y desempeño laboral del personal docente y directivo y a su vez podría generar un clima organizacional negativo.

1.2.2. A nivel nacional:

Por su parte, Monteza, A. (2016). Presentó una investigación sobre “*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*”. Tesis que le permitió obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la salud, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. En la culminación de su estudio mencionó: El clima organizacional que presenta el Hospital Rural de Picota se encuentra en un nivel regular con un 65%, en un nivel adecuado en un 25% y un nivel inadecuado con un 10%. Finaliza sosteniendo que el grado de desempeño en el trabajo que muestran los colaboradores del Hospital Rural de Picota, presenta un nivel regular con un 57%, un nivel alto 30%, y un nivel bajo de 13%.

Entre tanto en el estudio de investigación titulado: “*El clima organizacional y su relación con el desempeño docente de las instituciones educativas del distrito de Cajay - 2013*” Tesis para obtener el grado de magíster en educación con mención en gestión educativa de García y Segura, (2014) en sus conclusiones detallan: Con el estudio se determinó que existe correlación moderada y muy significativa entre el clima organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay. Los docentes encuestados

consideraron que ambas variables son de nivel alto. Se deduce que la existencia de un buen clima organizacional favorecerá un buen desempeño docente.

1.2.3. A nivel regional:

Cutipa, B. (2012) demostró en su estudio denominada “*Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en los centros de investigación y producción de las universidades nacionales de la región Puno, 2010*”. Tesis para optar el grado académico de Magister en Scientiae en Contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Concluyó: De acuerdo a los resultados obtenidos, al evaluar las variables satisfacción laboral y ambiente de trabajo comprobamos la presencia de un clima organizacional desfavorable; con un 48%, alcanzando una subescala favorable de solo 12%. De otro lado los resultados obtenidos al evaluar el desempeño laboral nos muestran resultados desfavorables con un 46%, alcanzando una subescala favorable de 18%. Según ello concluimos que un inadecuado clima organizacional influye de manera directa en un deficiente desempeño laboral.

Por su parte, Alfaro, P. (2013) en su trabajo de investigación: “*Clima organizacional y desempeño laboral en el Gobierno Regional – Puno 2012*”, para optar el Título de licenciado en ciencias de la comunicación social, Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú. Finaliza indicando: El clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno regional de Puno, ostentan una relación directa, que permitirá optimar la calidad de trabajo, mejorando la comunicación interpersonal y generando un ambiente agradable, por ende un desempeño eficiente del personal. Añade, la estructura organizativa es deficiente, debido a la mecanización de los trámites, las relaciones humanas son escasas por las diferencias políticas existentes que en consecuencia generan conflictos laborales, no permiten cumplir con los objetivos del mismo, ya que no genera una mayor participación e identificación de los trabajadores hacia la institución.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima organizacional

El término clima la real academia de la lengua española describe como el calor o temperatura que se extiende en un lugar. El clima (ambiente de trabajo) tiene gran repercusión en el comportamiento de los miembros de la organización, porque supone una reinterpretación de lo que sucede y por lo tanto va a influir en la disposición con que afronten sus tareas, Un clima adecuado, amable, va a traducirse en un mejor desempeño, coordinación, productividad y será posible acercarse a la excelencia. Según la fuente de información recuperado del internet <http://www.ri.biblioteca.udo.edu.ve>

Rescatamos también la siguiente definición que señala: El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona y sus características individuales (actitudes, motivación, rendimiento, satisfacción, etc.), los grupos (relación intergrupala) y la organización (procesos y estructura organizacional). (Silva, 1996:44).

Por su parte Chiavenato (2001: 119) sostiene: “Clima organizacional es una cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento”. Es decir, este concepto aporta un elemento importante que ayuda a comprender que el clima organizacional en esencia nos remite a la percepción de los que integran una organización, por lo que da lugar a tomar en cuenta distintas fuentes de información de los integrantes de una institución.

Stoner (1989: 239) define: “Clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)”

Indican en torno al tema: Que el clima organizacional conlleva al buen rendimiento y rentabilidad de una organización ya que, si sus integrantes se encuentran motivados, se sentirán identificados con los valores organizacionales, ocasionando el logro de los objetivos. El ambiente donde los trabajadores desempeñan su trabajo, el trato y consideración que tienen los jefes hacia ellos, la relación entre compañeros y la comunicación son elementos que conforman lo que se denomina clima organizacional, manifiesta Aguirre y Martínez; cuando aborda el aspecto del clima organizacional.

Por su parte; Huamán, R. (2014) en su estudio: *“Percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional en la Corporación Latina Puno 2014”* Tesis no publicado para optar el Título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social, Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Perú. Alude que el clima organizacional está encaminado a mantener o mejorar la percepción colectiva de satisfacción de los servidores o empleados en el ambiente de trabajo. Significa también como el ambiente donde una persona desempeña sus labores diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

1.3.2. Características del clima organizacional

Alfaro, P. (2013: 24), de su cita realizada en su estudio dice: Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la

organización y sobre su correspondiente comportamiento y tiene consecuencias como por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una organización, tales como:

1. Estructura: Representan la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados con el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización poner énfasis en la burocracia, versus que el énfasis puesto en un ambiente de trabajo y libre informal y no estructurado.

2. Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía y la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

3. Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más que el premio que el castigo.

4. Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5. Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de los niveles superiores como inferiores.

7. Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8. Conflictos: Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen y enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surgen.

9. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En General, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. El conocimiento del clima organizacional proporciona la retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

1.3.3. Aspectos positivos del clima organizacional

De acuerdo con Jorde - Bloom citado por Gairín (1996: 416) sintetiza los aspectos positivos que conlleva a un buen clima:

- Colegialidad, entendida como el grado en que los integrantes se muestran amistosos, se apoyan y confían unos en otros y mantienen un alto grado de cohesión y espíritu de grupo.
- Desarrollo personal y profesional.
- Apoyo a la dirección, que a su vez, apoya y mantiene expectativas.
- Claridad en la definición y comunicación de estrategia, procedimientos y responsabilidad.
- Sistemas de recompensas, referido al grado de equidad en la distribución de beneficios y
- Oportunidades para el desarrollo.
- Toma de decisiones, desde una autonomía personal reconocida y asumida.
- Consensos sobre los objetivos de la organización.
- Orientación a la tarea, reflejada en la planificación, procesos y resultados.
- Contexto físico acorde con las necesidades personales.
- Apertura a la innovación que traiga consigo una constante actualización y mejora de la organización.

Es pertinente mencionar que para evaluar el clima organizacional, no es necesario interrogar a todos los elementos de una institución. La encuesta puede ser válida si se toma una muestra representativa del grupo.

1.3.4. Influencia

La influencia es la habilidad de ejercer poder (en cualquiera de sus formas) sobre alguien de parte de una persona, un grupo o de un acontecimiento en particular.

Igualmente Briñol, (2001: 161) señala: “Influencia es un concepto que abarca cualquier forma de producir cambios en las personas, incluyendo todas las formas de persuasión, por lo que se debe considerar esta última en caso especial intencional”.

1.3.5. Competencia

Rescatamos lo planteado por Irigoin y Vargas (2002) hallaron importantes aportes de varios autores, competencia es aquella:

“Capacidad para actuar con eficiencia, eficacia y satisfacción sobre algún aspecto de la realidad personal, social, natural o simbólica”. Cada competencia es así entendida como la integración de tres tipos de saberes: “conceptual (saber), procedimental (saber hacer) y actitudinal (ser). Son aprendizajes integradores que involucran la reflexión sobre el propio proceso de aprendizaje (metacognición)”, (Pinto, 1999).

Al respecto Masterpasqua, (1991) dijo: “Características personales (conocimiento, habilidades y actitudes) que llevan a desempeños adaptativos en ambientes significativos”.

“Un conjunto identificable y evaluable de conocimientos, actitudes, valores y habilidades relacionados entre sí que permiten desempeños satisfactorios en

situaciones reales de trabajo, según estándares utilizados en el área ocupacional” (Consejo Federal de Cultura y Educación de Argentina).

1.3.6. Competencia laboral

Cuando se refiere a competencia laboral rescatamos lo planteado en el internet, recuperado de <http://www.mundolaboralotec.blogspot>. Competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la institución o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando:

- Sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.
- Realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados favorables esperados.

Sin embargo se logra rescatar aquello que dice: “La construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no solo a través de la institución, sino también -y en gran medida- mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de y trabajo”. (Organización Internacional del Trabajo OIT. Ducci, 1997).

1.3.7. Desempeño laboral

Al respecto, Chiavenato (2011: 59) dice: “La estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencialidad de desarrollo”.

También rescatamos lo que sostiene Isea, (2013: 35) “Es el rendimiento laboral que muestra un trabajador haciendo uso de sus habilidades, capacidades

y profesionalismo con la eficiencia de sus funciones las cuales permiten el cumplimiento de las metas establecidas por la entidad pública”.

1.3.8. Comunicación

Sobre el particular sostiene Warley (2010:13) “El concepto de comunicación no remite simplemente a la comunicación humana –según lo dicta el sentido común para el intercambio rutinario de palabras que se realiza dentro de la familia, en el colegio, el trabajo o el barrio– sino que tiene un alcance más vasto”.

Para el diccionario usual, “La comunicación es la transmisión, de ideas. Información y actitudes de una persona hacia otra. Trato o correspondencia entre personas. Es el proceso mediante el cual transmiten significados entre las personas”. Y según Fernández (2007: 48) sobre comunicación afirma: “La comunicación podría ser definida como un proceso por medio del cual un emisor y un receptor se interrelacionan”.

Asimismo, Muñoz, S. (2011: 176) refiere que “la comunicación es un comportamiento humano por el cual las personas nos relacionamos”.

Rodríguez, M. (1998: 39 - 47) dice: “La comunicación entre seres humanos puede ser simpática y antipática, abierta y cerrada, clara y confusa, superficial y profunda, autoritaria y democrática, ocasional y habitual, constructiva y destructiva, individual y grupal, verbal y no verbal”. Asimismo añade, todos hemos sufrido problemas de comunicación y de relaciones humanas. Conocemos el malestar de una relación tensa, equívoca, hostil y demasiado agresiva. A pesar de que nuestra vida está en la comunicación. Quiere decir que se convierte en barreras de la comunicación.

1.3.9. Trabajo en equipo

Compartimos lo planteado “Un grupo de trabajo es aquel que se relaciona principalmente para compartir la información y tomar

decisiones para ayudar a cada miembro a desenvolverse dentro de su área de responsabilidad. Un equipo de trabajo genera sinergia positiva a través de un esfuerzo coordinado. Así, los esfuerzos individuales resultan en un nivel de desempeño que es mayor a la suma de esas contribuciones. (Robbins, 2006: 258)

Igualmente Dalton (2007:237) conceptúa al respecto: “Es el que se realiza con el esfuerzo conjunto de varias disciplinas para conseguir una meta común con la máxima eficiencia”.

Rescatamos lo planteado por Kinicki y Kreitner (2008: 252), dicen: “Un grupo como dos o más personas que interactúan libremente y comparten normas, objetivos e identidad”. Complementan, El psicólogo organizacional Edgar Schein aclara todavía más este concepto al trazar distinciones instructivas entre los conceptos de grupo, multitud y organización.

1.3.10. Relaciones humanas

Dalton (2007:20) dijo: “Estudia la interacción, puede realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales y colectivas”.

1.3.11. Comunicación interna

Referido al punto, sostiene: Si queremos que nuestra organización desempeñe sus funciones con éxito es fundamental que cuidemos su comunicación interna, ya que es el cimiento sobre el que se asienta todo lo demás. La comunicación interna permite poner en común en el seno de las organizaciones el conocimiento que genera actividad cotidiana de la organización. Posibilita a sus miembros compartir experiencias e información, tomar decisiones y convivir. (Fernández, 2007: 71)

1.3.12. Comunicación externa

Los medios de comunicación constituyen un canal excelente a través del cual nuestra organización puede comunicar a la sociedad sus mensajes. Cada organización puede comunicarse con sus públicos a través de muchos canales, Sin embargo uno de los más económicos y, generalmente, eficaces por la cantidad de público a la que llegan sus mensajes, lo constituye el conjunto de los medios de comunicación. Es decir, la prensa, la radio, la televisión e Internet. (Fernández, 2007: 111)

1.3.13. Comunicación interpersonal

Reyes, D. (2004: 84) en su obra afirma: El ser humano es un ser social por excelencia que busca compartir sus experiencias y cooperar con los demás; esto sólo lo logra en una vida de interrelación donde la comunicación, que es un proceso complejo, tiene un rol fundamental”. Agrega, la comunicación interpersonal supone la interacción –generalmente cara a cara– de personas o grupos reducidos de personas empleando signos verbales o no verbales... sea cual fuere el propósito por el cual se establece una comunicación interpersonal: colaboración, consejo, amistad, poder, negociaciones, etc., en el fondo estará orientada al desarrollo de las relaciones humanas.

Precisa, la capacidad de comunicarse eficazmente no es innata. Sin embargo, no es frecuente encontrar organizaciones donde se desarrollen o potencien habilidades de comunicación interpersonal entre sus miembros. La experiencia demuestra que aquellas organizaciones en las que sus miembros saben comunicarse resultan mucho más eficaces en el desempeño de sus tareas. Resulta preciso aprender a comunicarse; el hecho de saber hablar y escribir no significa que uno se sepa comunicar eficazmente. Una de las principales debilidades que lastra a los equipos es la incapacidad para comunicarse eficazmente. Por ello se dan situaciones tan paradójicas como que una organización invierta recursos para comunicar a sus públicos externos un mensaje determinado cuando

en el seno de la organización no existe un buen clima laboral debido simplemente a deficiencias en la capacidad de comunicarse de sus miembros. (Fernández, 2007: 78).

1.3.14. Motivaciones humanas

Una sonrisa calurosa o un gesto acogedor abren las puertas al encuentro entre dos personas. Son los primeros signos de nuestro aprecio por comunicarnos con los demás. Una relación más profunda, se hace indispensable conocerla motivaciones humanas, es decir, las fuerzas que activan, mantienen y dirigen nuestro comportamiento. El éxito en las relaciones personales depende mucho de la capacidad de prestar atención, en cada momento, a las necesidades concretas de las personas con quienes tratamos. A nadie le gustan personas egoístas, centradas sólo en sus propios intereses. Tenemos necesidades comunes, pero todos somos diferentes. Ante la diferencia, cada uno espera de los demás una actitud de comprensión. (Estanquero, 2006: 37)

1.3.15. Motivación

Al respecto compartimos la definición siguiente: La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Otros autores conceptúan la motivación como “la raíz dinámica del comportamiento; es decir, los factores determinantes internos que incitan a una acción”. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta. Esta concepción fue recuperada de <http://es.slideshare.net>

Por su parte, Kinicki y Kreitner (2008: 142) sobre motivación, dicen: La motivación consiste en “los procesos psicológicos que producen el despertar, dirección y persistencia de acciones voluntarias y orientadas a objetivos”. Agregan, los administradores deben entender esos procesos psicológicos para tener éxito en guiar a los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales.

1.3.16. Conflictos interpersonales

Asimismo, sostienen: “Un conflicto es un proceso en que una parte percibe que sus intereses se contraponen con los de la otra o resultan afectados negativamente por los intereses de esa otra parte”. Añaden, el conflicto resultante es el mismo, Además éste se puede ampliar (fortalecer) o reducir (debilitar) con el paso del tiempo. “el proceso del conflicto se despliega en un contexto y siempre que existe un conflicto, ampliado o no, las partes en conflicto o terceros pueden intentar resolver de alguna manera”. Igualmente, cuando refieren sobre conflicto de personalidad, dicen: La personalidad es el conjunto de rasgos y características estables de que depende la identidad singular de una persona. Según expertos en el tema: Cada persona tiene una forma única de interactuar con las demás. Que se la considere agradable, irritante, fascinante, insulsa, accesible o intimidante depende en parte de su personalidad o lo que otros describirían como su estilo. Un conflicto de personalidad se define como la oposición interpersonal basada en el agrado o desagrado personales, o entre ambas personas. (Kinicki y Kreitner, 2008: 276 - 280)

Sobre el particular, es aquella situación en que una parte de los miembros de un grupo adopta una postura significativa distinta del resto de los miembros disminuyendo o anulando la cohesión. Puede ocurrir dentro de un individuo, entre individuos, entre el individuo y el grupo y entre grupos. Esta definición fue recuperada de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>

1.3.17. Compañerismo

Es la unión existente y el apoyo que se brindan entre los integrantes de la organización traerán como beneficio un ambiente cálido y fraternal, el mismo que es positivo para la consecución de las metas y los objetivos. El espíritu de ayuda de parte de los directivos y de los otros empleados del grupo muestra la buena relación dentro de la organización.

1.3.18. Interés político

Indican al respecto, que la política no es una actividad desinteresada. Persigue fines y por lo tanto afecta intereses, a veces en nombre de intereses particulares con los que se identifica, a los que no pocas veces encubren bajo el manto de la conveniencia social. Recuperado de <http://www.urbanoperu.com>

1.3.19. Reconocimiento laboral

Infiere en el aspecto que cuando la organización reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada persona, en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos, posee un alto potencial motivar, ya que satisface las necesidades de realce del ego. Recuperado del <http://www.uv.mx>

1.3.20. El mal clima

Es aquel ambiente de trabajo desagradable y negativo, entorpece los objetivos estratégicos.

1.3.21. Calidad del servicio

En torno a la calidad del servicio está relacionada con la capacidad de satisfacer a clientes, usuarios o ciudadanos, en forma honesta, justa, solidaria y

transparente, amable, puntual, etc. Logrando altos grados de satisfacción en sus relaciones con la organización o institución proveedora del servicio.

1.3.31. Capacitación

La capacitación en el área de trabajo es fundamental para la productividad. Este es el proceso de adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que mejorarán el desempeño de los empleados en sus tareas laborales. La buena capacitación puede traer beneficios a las organizaciones como mejorar su imagen y la relación con los empleados, además de que aumenta la productividad y calidad del producto.

1.3.32. Liderazgo

Igualmente Yukl (2008: 2) sobre liderazgo destaca como, “un proceso en el que una persona ejerce su influencia sobre otras para dirigir, estructurar y facilitar las actividades y relaciones dentro de un grupo u organización”.

Kinicki y Kreitner, (2008: 352) corrobora al respecto indicando, que “Liderazgo es influir en los empleados para que persigan voluntariamente los objetivos organizacionales”. Del mismo modo, manifiesta: se define como “un proceso de influencia social en que el líder busca la participación voluntaria de los subordinados en un esfuerzo para alcanzar objetivos organizacionales”. Esta definición implica que el liderazgo abarca más que ejercer el poder y la autoridad, además de que se aplica en niveles distintos.

1.4. Formulación del problema

Pregunta general

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017?

Pregunta específica 1:

¿De qué manera las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017?

Pregunta específica 2:

¿Cuáles son los factores internos que tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017?

1.5. Justificación de estudio

Esta además decir que en nuestro entorno en la actualidad debido al avance de las tecnologías de la información y comunicación, asimismo los medios de comunicación social han venido innovando el conjunto de sus tecnologías, con ello vienen modificando en la sociedad también una serie de actitudes dando a su vez hábitos de conducta y consumo, teniendo una enérgica repercusión en la colectividad y que su influencia algunas veces tiene carácter positiva y negativa mayormente, emiten mensajes que condicionan en las ideas, conocimientos y comportamientos en la población repercutiendo en nada plausible para la humanidad.

Sobre el particular, Gómez F. (2014) precisa: “En la sociedad, el hombre para entenderse con sus semejantes utiliza la comunicación que está presente en todas las relaciones humanas, porque permite enlaces de unión, intercambio de

ideas, sentimientos, actos volitivos e incluso evita conflictos entre ellos”. Agrega, “Los medios masivos, han alcanzado apogeo en las zonas urbanas y rurales como resultado de la transmisión satelital y redes interconectadas, que llegan hasta los confines poblacionales. Sin embargo, se advierten mensajes y contenidos emitidos en su mayoría tienen despliegue extremadamente perjudiciales para la alineación de la población”.

Enfoca precisando, que los medios de comunicación social producen efectos positivos y negativos en la colectividad; pero ésta a su vez dependerá de la intensidad con que se construyan los mensajes y actitud que observen quienes reciban los mensajes. “Así el machete es una herramienta para el trabajo, pero se puede utilizar para quitarle la vida a otra persona; así los medios de comunicación, puede utilizarse para dignificar al hombre educarlo y hacerlo más persona o para envilecerlo y robarle su personalidad”.

Todos necesitamos comunicarnos y manifestar nuestros deseos, satisfacción de necesidades o reivindicaciones que se consolidan en nuestros deberes y derechos que van vinculadas ambas. Los deberes y derechos están íntimamente relacionados y vinculados. A cada deber le corresponde un derecho. De ahí que se sentencia, no podemos exigir derechos si antes no cumplimos con nuestros deberes. Los deberes y los derechos componen el elemento más importante que regula la conciencia social del hombre. En consecuencia, la sociedad no es concebible el deber sin el derecho, es el que prescribe lo que cada uno debe hacer y lo que puede tolerar que los demás conciban.

En tal caso determina las normas de las relaciones interpersonales entre los miembros de la colectividad, el que, en fin ordena la vida social, de ahí rescatamos aquello que dice: (*ubi homo, ibi societas, ubi societas, ibi ius*), que significa “donde hay hombre, hay sociedad, donde hay sociedad hay derecho”. Esta frase produce implícita una idea que acuerda poner en demostración un acontecimiento muy estimable del derecho que se constituye en una realidad en el entorno de personas y que nuestras relaciones habituales de vivencia sean cada vez óptimas, no se frustren, por el contrario se vigoricen las relaciones humanas y por ende el ambiente organizacional, laboral, sea mejor en el seno familiar o entorno de una institución.

Por esta consideración nos incita y se persigue identificar la realidad que interna en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, cuando se emprende el argumento del clima organizacional y el desempeño laboral, saber si existe una relación armoniosa, confianza y significativa entre ellas que permita desarrollar un eficiente trabajo en la institución, cuales son las impotencias de las que adolece, mientras tanto aguardamos su viabilidad y factible aplicación sobre los resultados del aporte intelectual para la mejora y calidad de atención. En el presente trabajo se pretende sintetizar y reunir todo el conjunto de resultados, luego de haberse concluido con las etapas de investigación y que en la institución cambien las actitudes que vayan en beneficio de la población, así como el propio corporativo de éste órgano intermedio emprenda acciones favorables y no esquejes vituperables contrarias al buen ambiente organizacional y desempeño laboral adecuada y excelente prestación de servicio al usuario.

1.6. Hipótesis:

1.6.1. Hipótesis General:

H_i: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro.

H_o: No existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro.

1.6.2. Hipótesis Específicas:

H₁: Las relaciones interpersonales son admisibles y exteriorizan confianza, advirtiéndose animadversión en circunstancias eventuales los que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro.

H₂: La no existencia de estímulos por desempeño eficiente, mala remuneración, intereses político partidarias y carencia de capacitaciones son factores internos de influencia adversa en la calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo general:

- a) Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017.

1.7.2. Objetivos específicos:

- a) Identificar cómo son las relaciones interpersonales que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017.
- b) Identificar qué factores internos son influencia adversa a la calidad de servicio en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017.

II. MÉTODO

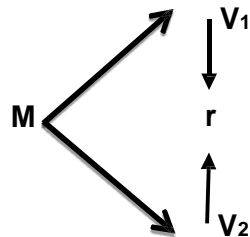
2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es No experimental, se realizó limitándonos a la observación de situaciones y fenómenos conforme se encuentran en el contexto.

2.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación aplicado en este estudio ha sido descriptiva - correlacional. Según su finalidad básica, de naturaleza cuantitativo y según su alcance temporal fue transversal aplicado en un solo momento.

El esquema empleado es:



Dónde:

M : Trabajadores administrativos de la UGEL Azángaro

V1: Variable 1 : Clima organizacional

V2: Variable 2 : Desempeño laboral

r : Relación de las variables de estudio

2.3. Variables, Operacionalización

Variables:

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Desempeño laboral

Operacionalización de variables:

Tabla 01: Operacionalización de la variable

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|-----------------------------|---|--|---------------------------------------|---|--------------------|
| Clima Organizacional | Clima organizacional es una cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento (Chiavenato, 2001:119) | La investigación se desarrolla en base a la aplicación medida en base al cuestionario de preguntas elaborado para el estudio por el Tesista. | Comunicación | Existe comunicación afectiva entre los trabajadores de la UGEL Azángaro. | Nunca |
| | | | | Existe sinceridad entre tus compañeros de trabajo. | Muy pocas veces |
| | | | Relaciones interpersonales | Cree usted que existe un clima institucional apropiado. | Algunas veces |
| | | | | Entre los trabajadores se tiene una relación de armonía en la institución. | Casi siempre |
| | | | Liderazgo | El personal administrativo muestra trabajo en equipo. | Siempre |
| | | | | Existe liderazgo en la institución donde laboras | |
| | | | Relaciones humanas | En la institución observas compañerismo entre los trabajadores | |
| | | | | Consideras que existe buen trato de parte de tus superiores. | |
| | | | Conflictos | Ha advertido discusiones entre los trabajadores. | |
| | | | | Has percibido intromisión política en la institución. | |
| Desempeño laboral | La estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. (Chiavenato, 2011) | Para la evaluación de desempeño laboral se requerirá tener los datos recolectados de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro. | Satisfacción laboral | Hay confianza laboral entre los trabajadores administrativos. | Nunca |
| | | | | Se encuentra satisfecho con la remuneración que percibes y es atractivo. | Muy pocas veces |
| | | | Programa de motivación e incentivos | Con que frecuencia se otorgan estímulos a los trabajadores por desempeño eficiente. | Algunas veces |
| | | | | Los reconocimientos e incentivos alientan en el trabajador. | Casi siempre |
| | | | Gestión de calidad | Le alcanzan e informan de los instrumentos de gestión. | Siempre |
| | | | | Se evidencia identificación para el cumplimiento de sus deberes. | |
| | | | Capacitación y desarrollo profesional | Le convocan a las sesiones de trabajo para la evaluación y balance anual de la gestión. | |
| | | | | Durante el año con qué frecuencia organizan capacitaciones para los trabajadores. | |
| | | | Recursos humanos | Cuando ingresó a trabajar a la institución, cumplieron con la inducción laboral. | |
| | | | | Los trabajadores mantienen una actitud positiva de servicio. | |

Fuente: Elaboración propia

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población:

Los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro estuvieron conformados por un total de 35 servidores públicos. Además contaban con 27 docentes especialistas de educación a quienes no se les aplicó el cuestionario de preguntas porque son docentes en calidad de destacado por año lectivo, cumplido ese periodo ellos retornan a sus centros educativos de origen, no son personal administrativo.

| PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UGEL AZANGARO | |
|--|-----------------|
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
| NOMBRADOS Y CONTRATADOS 276 | 28 |
| CAS | 07 |
| TOTAL | 35 |

2.4.2. Muestra

Considerando que la población fue pequeña en este estudio de investigación, debido a la cual se contó a toda población como muestra haciendo un número total de 35 trabajadores administrativos a quienes les fueron formulados con la aplicación del instrumento de campo.

2.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la materialización del estudio de investigación se ha manejado el método de la aplicación del instrumento de interrogantes consignado en el cuestionario, que permitió con la recolección de datos que fueron necesarios para su desarrollo en cumplimiento de las variables trabajadas en función de la población y la muestra.

2.5.2. Validación y confiabilidad del instrumento

Esta herramienta manejada para el recojo de la información de este estudio fue aprobado y validado por profesionales categorizados con grado de doctores colegiados que tienen una trayectoria de suficiente, experiencia y conocimiento en la parte de investigación.

Referente a la confiabilidad del instrumento se dio mediante la prueba del Alfa de Cron Bach, utilizada a la prueba piloto de 20 personas de la muestra, donde la variable de clima organizacional presenta un Alfa de Cron Bach de 0.814, con lo que se expresa que la herramienta es confiable. Y ahora para el variable desempeño laboral el Alfa de Cron Bach es de 0.866, ello también demuestra la confiabilidad del instrumento aplicado.

2.6. Método de análisis de datos

En cuanto a los datos obtenidos fueron conforme se utiliza la herramienta de modo manual, manejando la utilidad del programa Excel, realizándose una tabla de matriz de las dos variables. Por su parte, para efectuar las contrastaciones se empleó el paquete estadístico SPSS V19 y de acuerdo a estas escalas se realizaron la comprobación de las dos variables que se tienen. Los datos estadísticos manejados han sido la tabla de frecuencias para los agrupados y la prueba del Chi-cuadrado, Para la prueba de hipótesis se empleó la correlación de r de Pearson que igualmente es conocido y bastante usado en los estudios. Con la finalidad de evaluar ambas variables se utilizó la escala de Likert, permitiendo facilitar en el procesamiento de los datos, luego del ingreso de datos conforme fue la escala de la valoración a través de los intervalos. La escala de calificación para las dos variables fue la siguiente:

| Escala de calificación | |
|-------------------------------|---|
| Nunca | 1 |
| Muy pocas veces | 2 |
| Algunas veces | 3 |
| Casi siempre | 4 |
| Siempre | 5 |

Mientras tanto, para realizar con el procesamiento de los datos se dio utilidad la técnica del baremo, aquella para ambas variables, es lo se muestra seguidamente:

Variable I: Clima organizacional y **Variable II:** Desempeño laboral

| Intervalo | Valoración |
|------------------|-------------------|
| 50 a 116 | Inadecuado |
| 117 a 184 | Regular |
| 185 a 250 | Adecuado |

2.7. Aspectos éticos

Este estudio se materializó diligentemente con la aplicación del cuestionario de los ítems a los trabajadores administrativos en su propio centro de labores, a algunos quienes se hallaban en comisión de servicios, tuvimos que constituirnos a sus hogares en Azángaro o por medio de enlace del teléfono móvil. Por otro lado, las citas obtenidas están con sus referencias bibliográficas y elaboradas con suficiente responsabilidad. Así como en las textuales se ha actuado respetando las autorías, cumpliendo las disposiciones señaladas por la Universidad. Debo anotar que no existe copia o plagio, salvo la utilización de las definiciones que se consigna los autores intelectuales y respetando sus derechos de propiedad.

III. RESULTADOS

3.1. Clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro.

Tabla 02

Comunicación afectiva entre los trabajadores administrativos

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Muy pocas veces | 3 | 9 % |
| Algunas veces | 14 | 40 % |
| Casi siempre | 12 | 34 % |
| Siempre | 6 | 17 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: Elaboración propia

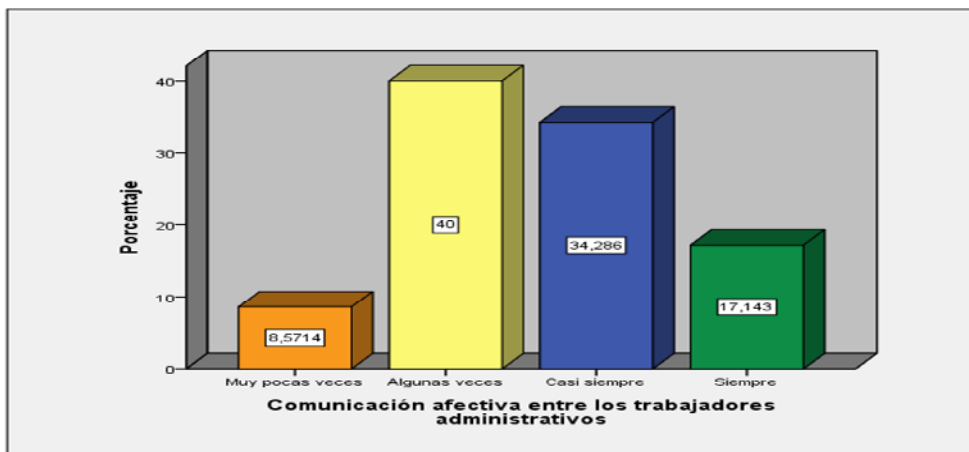


Figura 01. Comunicación afectiva

Interpretación

El análisis más elemental de la tabla y la figura que antecede permiten establecer que un 40% de los trabajadores administrativos sostuvieron que la comunicación es afectiva, cálida, cordial o amable solamente algunas veces, seguido de un 34% de la muestra indicaron casi siempre, mientras que el 17% de los encuestados manifiestan que lo afectuoso existe siempre y muy pocas veces el 9%. Reflejándose y evidenciándose que se tiene una comunicación afectiva o cariñosa en su mayor parte algunas veces, sin embargo notamos que la diferencia no es absoluta con un amplio margen que pueda entenderse disminuida la

comunicación amable es casi siempre y siempre entre los trabajadores administrativos sabemos que una comunicación afectiva son buenas destrezas y formas de transmitir o recibir, es decir se constituye en todo un proceso eficiente de interrelación que puede ser entre dos o más individuos con la intención determinada de comprensión. Y desde esta preposición también plantea Chiavenato que la comunicación influye de forma sustancial en el ciclo directivo, tanto en la etapa de la planificación, organización, liderazgo y control.

Tabla 03

Existe sinceridad entre tus compañeros de trabajo

| <u>Escala del instrumento</u> | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy pocas veces | 2 | 6 % |
| Algunas veces | 16 | 46 % |
| Casi siempre | 11 | 31 % |
| Siempre | 6 | 17 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

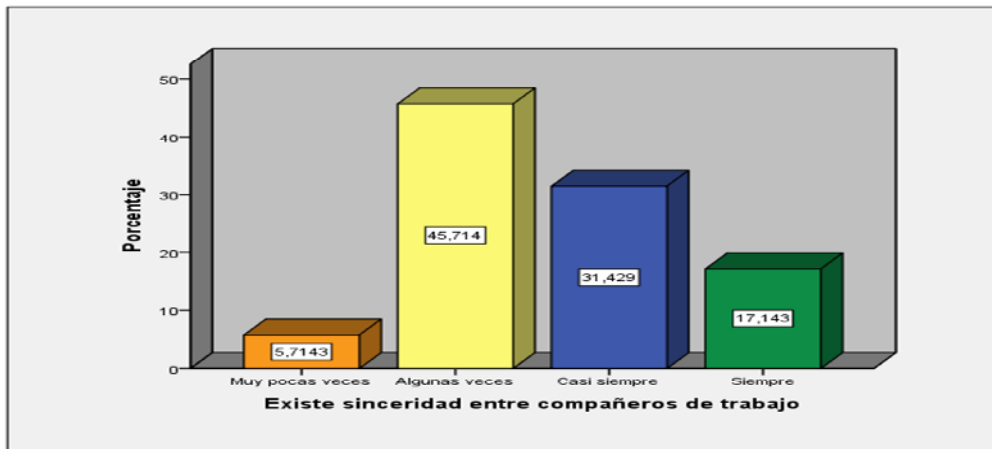


Figura 02. Sinceridad entre los trabajadores

La muestra revela que el 46% de los encuestados referente a la sinceridad entre sus compañeros de trabajo son algunas veces, por su parte un 36% manifestaron que casi siempre existe sinceridad, 17% señalaron que es siempre y muy pocas veces representa al 6%. Por nuestra parte, entendiendo que la sinceridad o franqueza es aquello que se considera muy útil que debe cultivarse y transmitirse, en caso de desaparición disminuye la confianza entre uno y otro del corporativo,

lo cual implicaría insatisfacción o contrariedad si se registrara mentira y faltara a la verdad, la sinceridad crea un ambiente o hábitat saludable, favorable entre los miembros del colectivo de trabajadores y de tenerse ausencia significa una repercusión para la institución que no favorece nada en el aspecto de productividad.

Tabla 04

Existe clima institucional apropiado

| <u>Escala del instrumento</u> | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy pocas veces | 9 | 26 % |
| Algunas veces | 11 | 31 % |
| Casi siempre | 9 | 26 % |
| Siempre | 6 | 17 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

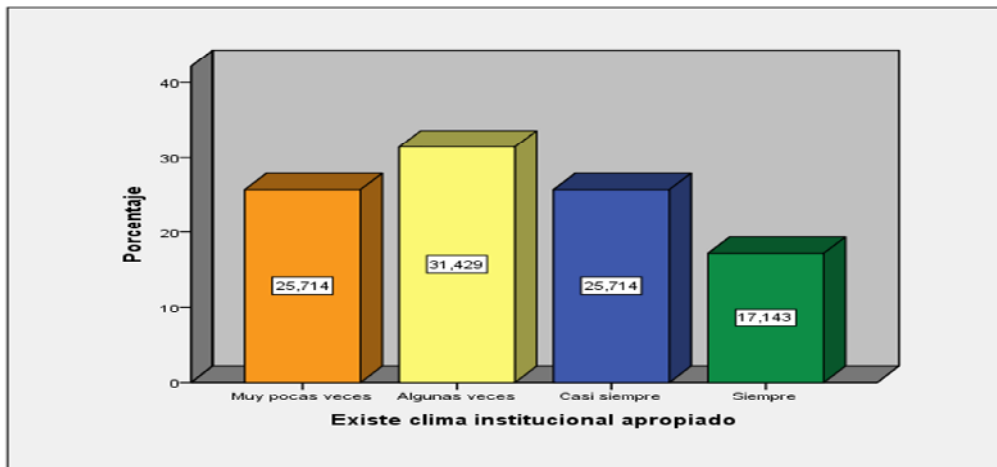


Figura 03. *Cómo se halla el clima institucional*

La figura permite establecer que el 31% de los trabajadores argumentan que el clima institucional apropiado se manifiesta algunas veces, mientras que el 26% de los encuestados revelaron que son muy pocas veces y otro similar dijo que casi siempre, mientras que siempre existe un clima institucional apropiado es representado por el 17%. Lo que evidentemente se mostrará que un clima apropiado, afable va a convertir el entorno para un mejor y agradable quehacer, relación, rendimiento y concurrirá un permitido acercamiento a la excelencia ocupación en el trabajo. Y más aún sabemos, que cuando se hallan en un buen

clima se esparce en su entorno lo agradable. Sin embargo, cuando el clima es desaborido o virulento obstaculiza las actividades, fines y objetivos que se tiene o persiguen. Para el caso nuestro es calificable de regular el ambiente laboral lo que se lectura una preocupación que requiere mejorarla para un desempeño eficiente en armonía todo resultado es más ventajoso para el público interno, externo y mixto respectivamente.

Tabla 05

Entre los trabajadores se tiene una relación de armonía

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Muy pocas veces | 7 | 20 % |
| Algunas veces | 11 | 31 % |
| Casi siempre | 11 | 31 % |
| Siempre | 6 | 17 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

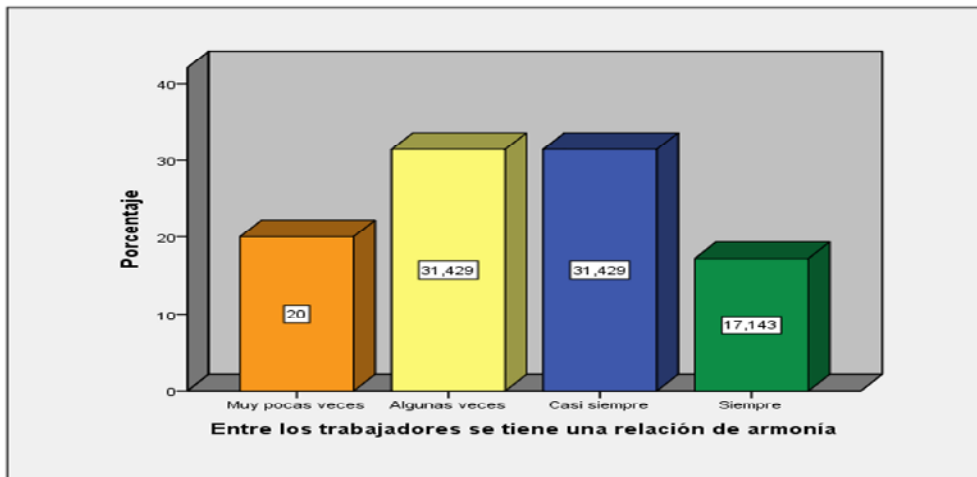


Figura 04. Los trabajadores tienen armonía

Al remitirnos a los resultados, en la tabla y la figura se observa un emparejamiento entre las escalas de medición de algunas veces y casi siempre respondieron en un 31% de los trabajadores que existe una relación de armonía, entre tanto el 20% precisan muy pocas veces y un 17% de los encuestados dejaron entrever que siempre se tiene armonía, concordia y unión en el trabajo. Sabemos que la armonía es el afecto y respeto mutuo deben corresponderse,

tenerse aprecio entre dos o más personas se entiende que están en armonía, no tienen problemas entre ellas, sino que conservan una relación pacífica que no genera dificultades. En tanto, se debe convivir en un ambiente de adhesión y simpatía, que exista organización y orden, se opte también por la tolerancia y el respeto. A decir de la institución, se reservan entendiendo los resultados del cuestionario aplicado, se mantienen en regular proporción cuando refieren que algunas veces solamente existe armonía, requieren temas de capacitación para superar algunos aspectos relacionados a la armonía.

Tabla 06

El personal administrativo muestra trabajo en equipo

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Muy pocas veces | 2 | 6 % |
| Algunas veces | 17 | 49 % |
| Casi siempre | 10 | 28 % |
| Siempre | 6 | 17 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

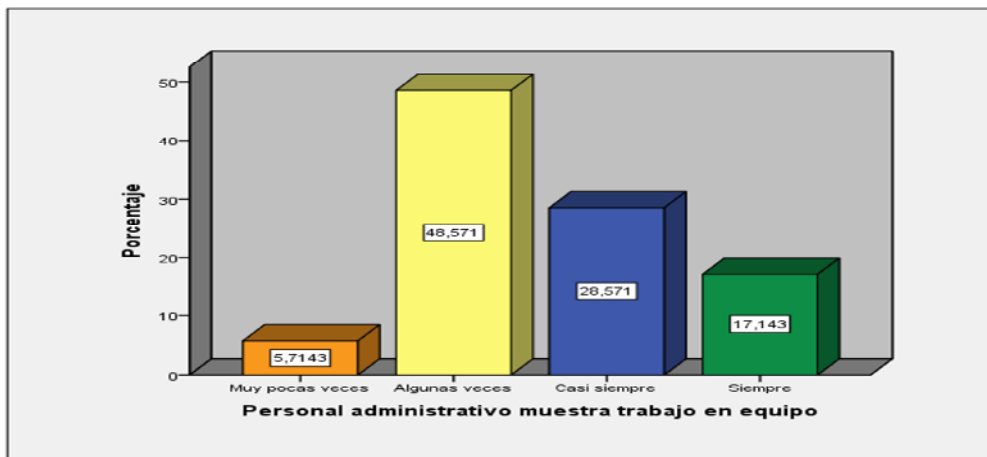


Figura 05. Existe trabajo en equipo en la institución

Conforme se puede percibir el 49% de la muestra numeraron que el trabajo en equipo se presenta solo algunas veces, casi siempre el 28%, mientras que el 17% respaldaron que es siempre y a su vez muy pocas el 6%. Que significa trabajo en equipo, materializar en concordancia, reciprocidad y por aglutinar esfuerzo sobre una determinada labor de manera conjunta, asociada y sincronizada, se requiere

el aporte y la participación de todos, ello permita manejar un solo criterio, una misma ruta de trabajo en beneficio de los públicos interno y externo que pueda enaltecerse a la institución. Igualmente se necesita fortificar el trabajo en equipo se observa un cierto debilitamiento en este aspecto.

Tabla 07

Existe liderazgo en la institución

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Muy pocas veces | 9 | 26 % |
| Algunas veces | 11 | 31 % |
| Casi siempre | 10 | 29 % |
| Siempre | 5 | 14 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

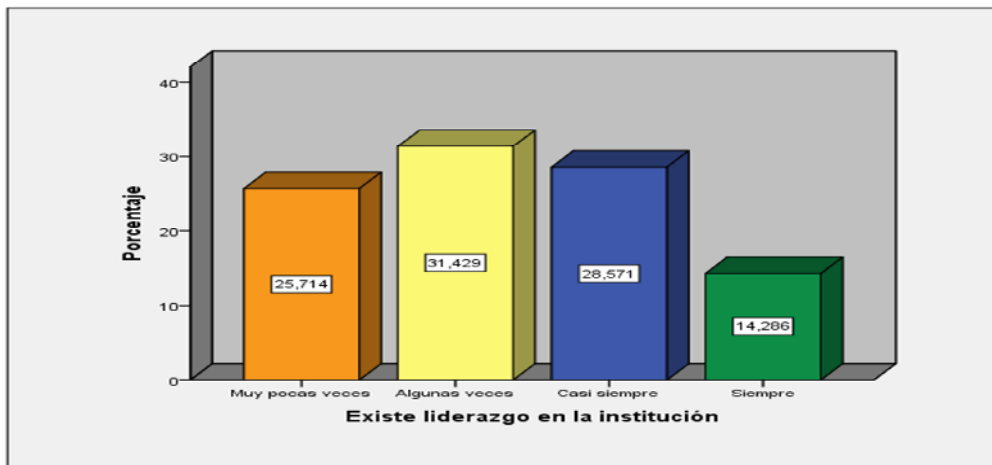


Figura 06. Cómo se halla el liderazgo en la dependencia

Resulta que el 31% de la muestra definió que existe liderazgo algunas veces, el 29% señaló que casi siempre, así como el 26% refirió que muy pocas veces se tiene liderazgo de parte del titular de éste sector y finalmente un 14% dijo que existe siempre. Ello implica una premisa que el liderazgo en la institución algunas veces se debilita y se exterioriza inconsistente hace falta asumirla con mucha responsabilidad, el líder debe forjar un ambiente agradable, donde los trabajadores se sientan satisfechos, captar las opiniones, sugerencias y otros aportes que permita mejorar la calidad de gestión y si no se plasma liderazgo en

la institución se encaminará a la deriva, sin visión y misión. Según Chiavenato (2001) “La responsabilidad de un líder dentro de la empresa es promover este espíritu de liderazgo en todos los niveles de la organización, motiva y fomenta valores realizando un trabajo en equipo que se reflejará en el cumplimiento de los objetivos”.

Tabla 08

Observas compañerismo en los trabajadores

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Muy pocas veces | 8 | 23 % |
| Algunas veces | 12 | 34 % |
| Casi siempre | 9 | 26 % |
| Siempre | 6 | 17 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: Elaboración propia

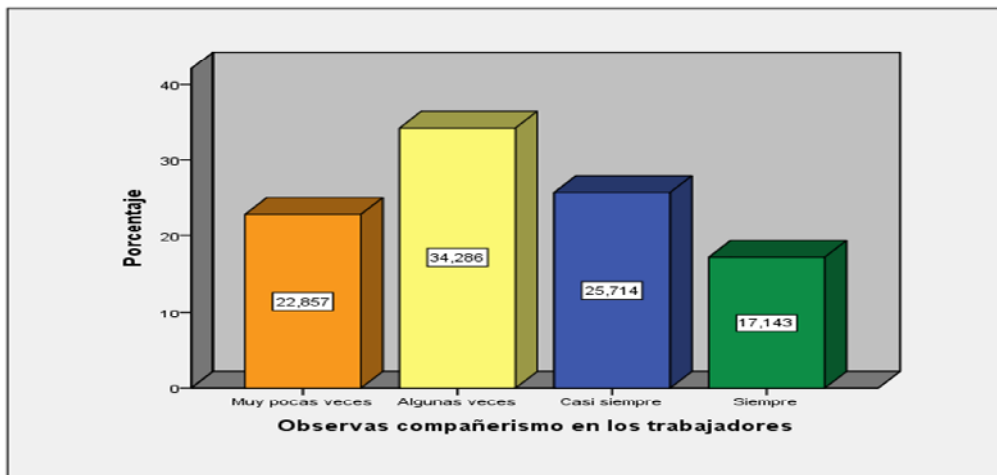


Figura 07. Conocer si existe compañerismo

La inquietud trasciende, al notarse que el 34% de los encuestados respondieron que algunas veces se existe en la institución compañerismo, otros 26% afirmaron casi siempre, y el 23% de los trabajadores señalaron que muy pocas veces y finalmente en un 17% dicen que se da siempre el compañerismo. Del mismo modo es el afecto que se tiene hacia el compañero de trabajo, es mostrarse contribuyente, desprendido o generoso con su semejante. De este valor moral en la institución evidencian que solamente algunas veces se presenta esta

magnificencia, es notoria la carencia que muchos de los trabajadores carecen de esta práctica cotidiana que debe nacer de uno mismo. Haciendo alusión de aquel aforismo muy conocido que dice “*el amigo debe ser como la sangre que acude pronto a la herida, sin esperar a que lo llamen*”. Lo que obviamente se traduce en regular, falta emprendimiento de estos temas.

Tabla 09

Existe buen trato de tus superiores

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Muy pocas veces | 5 | 14 % |
| Algunas veces | 8 | 23 % |
| Casi siempre | 17 | 49 % |
| Siempre | 5 | 14 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

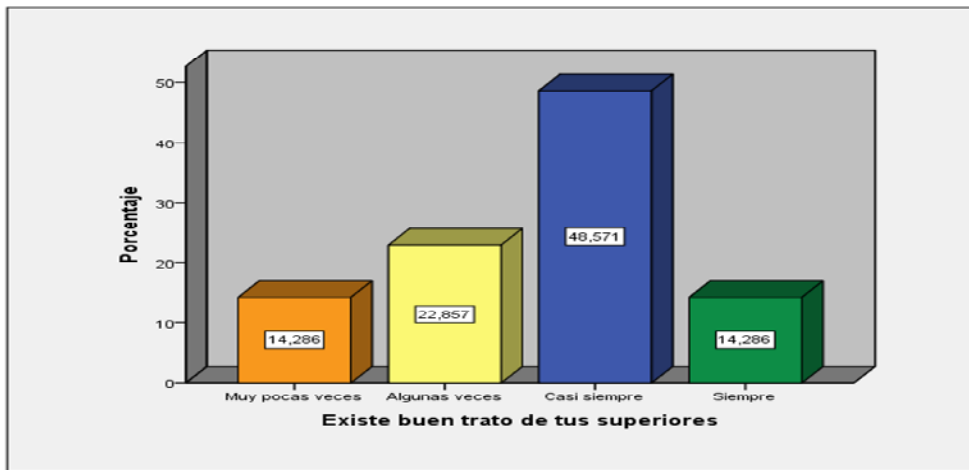


Figura 08. Referente al trato de los superiores

Nuestro interés tuvo también por conocer, cual es trato de los superiores a los subordinados en la institución, se desprende que el 49% de la muestra precisó que casi siempre se da buen trato, el 23% respondieron que algunas veces y el 14% muy pocas veces y similar porcentaje tiene siempre se presenta buen trato. Por lo visto, quienes asumen el cargo en el trato tienen consideración y no ejercen demasiada presión y verticalismo en este aspecto, por lo que no se advierte maltrato que provenga de sus superiores.

Tabla 10

Has advertido discusiones entre trabajadores

| <u>Escala del instrumento</u> | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 8 | 23 % |
| Muy pocas veces | 19 | 54 % |
| Algunas veces | 7 | 20 % |
| Casi siempre | 1 | 3 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

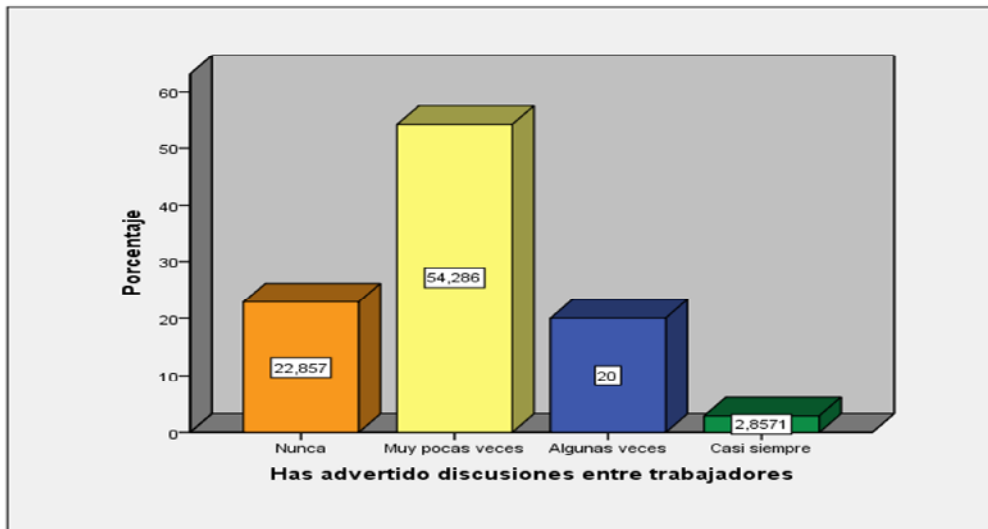


Figura 09. Conflicto entre los trabajadores

De las escalas del instrumento planteado, se avizora que el conflicto reflejado en discusiones al interior de la institución solamente se registran muy pocas veces en un 54%, mientras que un 23% de los encuestados sostiene que nunca, así como el 20% destacó que algunas veces han observado animadversión entre ellos y finalmente para un 3% es casi siempre han advertido discusiones en los trabajadores administrativos. Entendiendo que las discusiones se producen cuando hay pareceres divergentes sobre un tema. Y en el seno corporativo se suelen presentar, cuando alguna pretensión no fue satisfecha por sus compañeros de trabajo y en este caso son pocas veces que se registran. Las discusiones si se presentan por lo general por insatisfacciones entre ellos, sin embargo transcurrido un tiempo es dejado de lado y vuelven con la normalidad.

Tabla 11

Has percibido intromisión política en la institución

| <u>Escala del instrumento</u> | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Algunas veces | 8 | 23 % |
| Casi siempre | 17 | 48 % |
| Siempre | 10 | 29 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

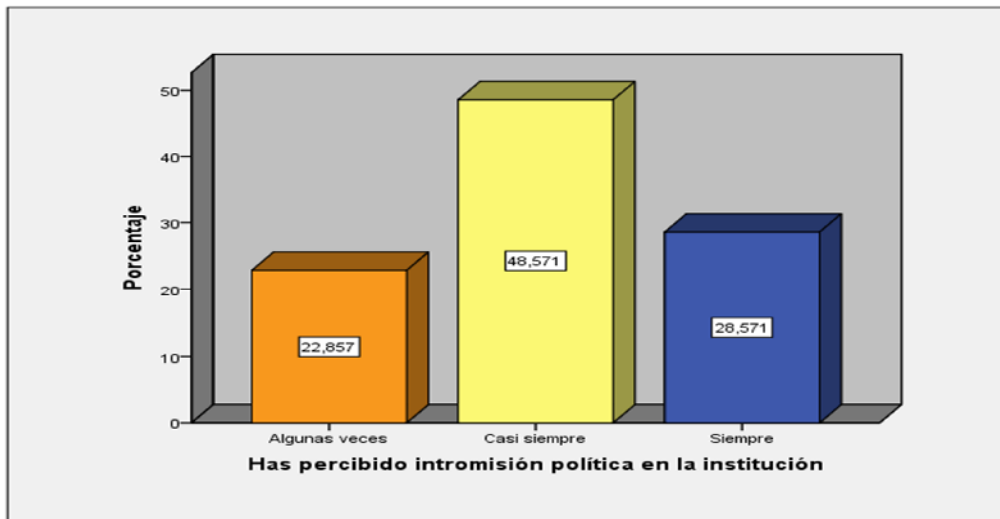


Figura 10. Existe intromisión política partidaria en el interior de la UGEL Azángaro

Se desprende de la muestra, el 48% adujeron que casi siempre, el 29% siempre y algunas veces el 23% de los encuestados afirmaron que en la institución existe intromisión política partidaria. Lo que consecuentemente trae como resultado una mala gestión y la calidad de un buen servicio a los usuarios se ve deteriorada por los afanes de quedar enaltecido como subalterno frente al titular de la superioridad por quien ha sido recomendado en el cargo, personal de confianza adepto de la agrupación o movimiento partidario que resultó ganador en las elecciones regionales. Deduciendo que son los gobiernos regionales que tienen jerarquía y mando en el sector educación. Y debido a estas circunstancias muchas veces se ha observado que inclusive se excedían en sus atribuciones cometiendo inclusive abusos de autoridad. Por su parte, sabemos que la intromisión viene a ser aquella acción y efecto de entrometerse o inmiscuirse en cuestiones que efectivamente no le corresponden o conciernen. Y esta actividad

de manoseo es suficientemente evidente en el interior de esta dependencia, conforme es el resultado de la encuesta que fue aplicado a los trabajadores administrativos.

3.2. Desempeño laboral de los trabajadores administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro

Tabla 12

Existe confianza laboral entre los trabajadores administrativos

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Muy pocas veces | 8 | 23 % |
| Algunas veces | 9 | 26 % |
| Casi siempre | 12 | 34 % |
| Siempre | 6 | 17 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

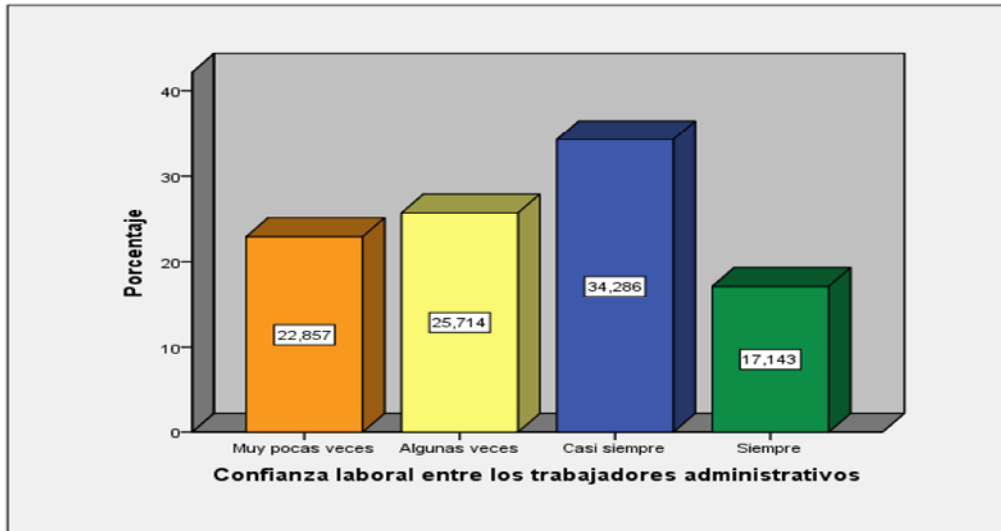


Figura 11. *Cuál es la confianza en los trabajadores*

Conforme se puede apreciar en la tabla y en la figura el 34% de los encuestados manifestaron que casi siempre en el entorno laboral destacan confianza entre los trabajadores administrativos, el 26% de la muestra refirieron que solamente algunas veces existe, mientras que el 23% sostuvieron que son muy pocas veces

se tiene confianza laboral y finalmente el 17% de los administrativos precisaron que la confianza se exterioriza siempre y en todo momento. Al respecto, según destaca el diccionario usual: “La confianza es el fundamento de todas las relaciones humanas, sin ella es imposible avanzar y crecer, sin embargo, no debemos confundir la confianza con el control”. Debemos manifestar que no solamente se da en el seno institucional, también en el hogar u otro lugar por cuanto ello permitirá mantener la seguridad de sí mismo.

Tabla 13

Satisfecho con la remuneración que percibe y es atractivo

| <u>Escala del instrumento</u> | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 15 | 43 % |
| Muy pocas veces | 18 | 51 % |
| Algunas veces | 1 | 3 % |
| Casi siempre | 1 | 3 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

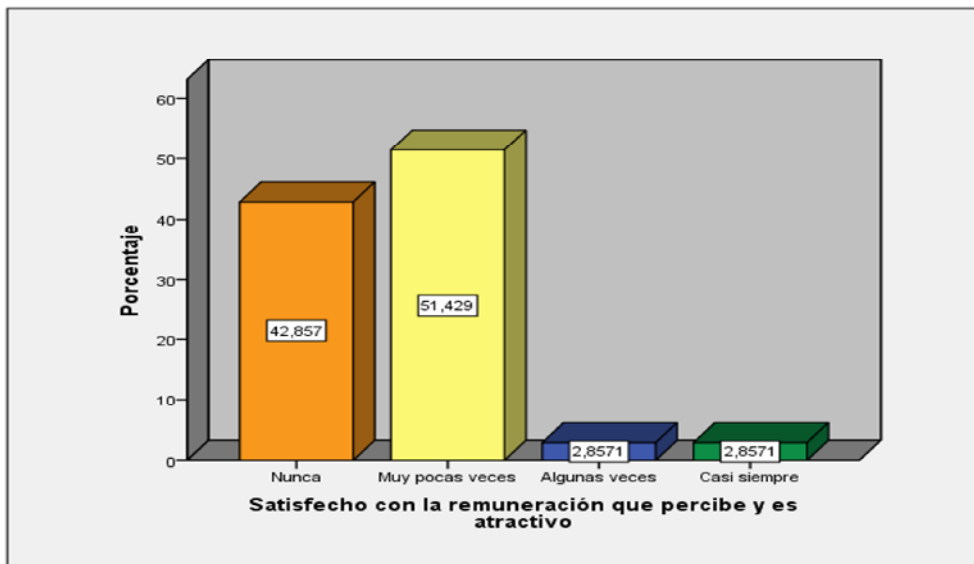


Figura 12. Están de acuerdo con la remuneración que reciben

La inquietud trasciende al conocer que el 51% de los servidores administrativos muy pocas veces están satisfechos con la remuneración que perciben y nunca el 43% de los propios empleados, mientras que un 3% de los trabajadores algunas

veces y casi siempre se hallan complacidos con el haber que reciben. Si se unen las dos escalas con mayor porcentaje resultan que de ninguna manera se encuentran satisfechos con la remuneración que reciben y que sean atractivos a su vez. Existe bastante incomodidad y disgusto por el haber que tienen. Lo que obviamente en lo posterior implicará en el desempeño laboral de los empleados, no será nada confortable en su rendimiento e inadecuado en el trabajo.

Tabla 14

Con que frecuencia se otorgan estímulos a los trabajadores por desempeño sobresaliente

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Nunca | 16 | 46 % |
| Muy pocas veces | 16 | 46 % |
| Algunas veces | 3 | 8 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

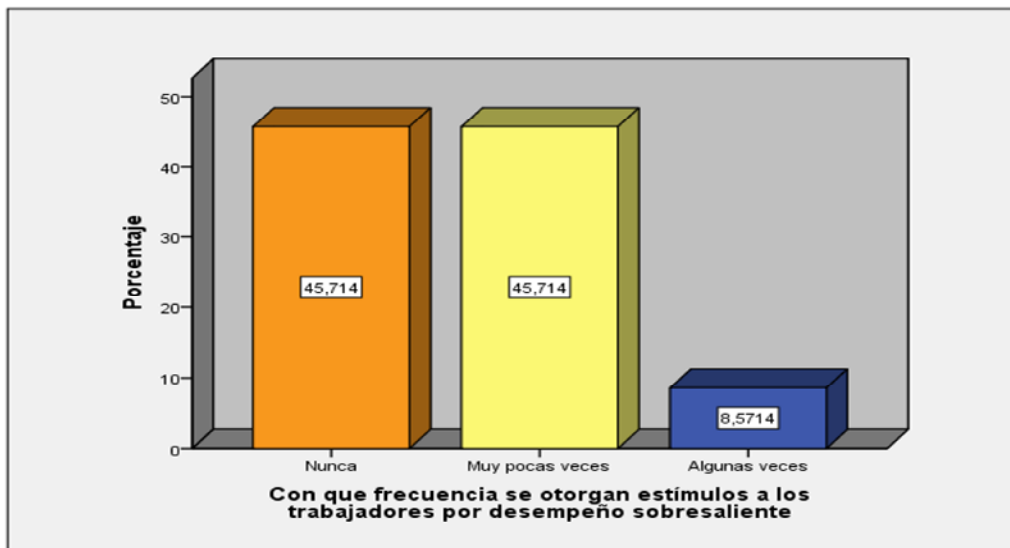


Figura 13. Conocer si estimulan a los trabajadores por desempeño deficiente

En nuestro trabajo de campo hallamos como resultado que el 46% de los trabajadores afirmaron que muy pocas veces y otro similar porcentaje del 46% de la muestra calificaron que la institución nunca ha otorgado estímulos a los trabajadores por un desempeño destacado, en tanto un 8% de los mismos dijeron

que algunas veces entregan reconocimiento por desempeño sobresaliente. Entendemos por estímulo, aquello que estimular representa provocar o generar la concreción de algo o dar inicio a una actividad, labor, operación o función. Que pueda significar un estímulo o incentivo económico, recompensa o premio a la excelencia son formas de una motivación o por trabajo extra que labora con mucho empeño y voluntad demostrando responsabilidad, puntualidad y compromiso con su trabajo; merecen un reconocimiento al mérito mostrado. En cambio en la UGEL Azángaro no existe estos programas de estímulos y reconocimientos, ello repercute, en los trabajadores para que cumplan su jornada laboral a cabalidad y en satisfacción de algunos quehaceres solicitados por los usuarios, sin embargo quedan pendientes algunos trabajos, por lo que más adelante devienen las quejas por la lentitud en la atención.

Tabla 15

Los reconocimientos e incentivos alientan al trabajador por eficiencia

| <u>Escala del instrumento</u> | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Algunas veces | 2 | 6 % |
| Casi siempre | 22 | 63 % |
| Siempre | 11 | 31 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

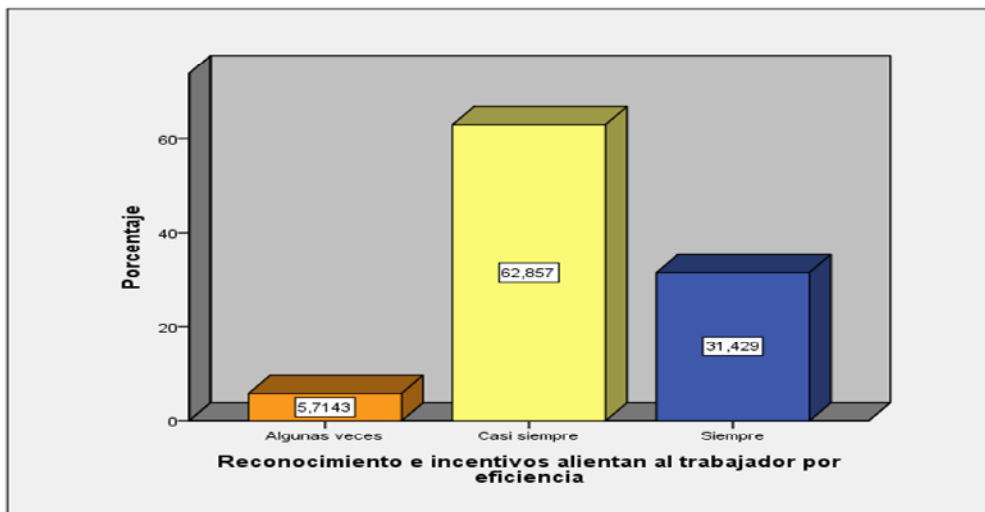


Figura 14. Las felicitaciones e estímulos alientan a los trabajadores

Igualmente resulta que el 63% de los encuestados indicaron que los méritos, reconocimiento o estímulos alientan en los trabajadores y asimismo el 31% de los trabajadores opinaron que siempre es alentador este tipo de incentivos, un 6% expresaron que estos alientan algunas veces. Significa que permite dignificar no solamente el estado anímico del trabajador administrativo sino constituye hacer mención, reconocer al entusiasmo y esfuerzo que despliegan o desarrollan en una determinada gestión o tarea de sus funciones asignadas, de ahí se nota que los estímulos e incentivos permiten a su vez mejorar su ingreso familiar el empleado, se sienten complacidos en cumplir sus ocupaciones.

Tabla 16

Le alcanzan e informan sobre los instrumentos de gestión

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Nunca | 14 | 40 % |
| Muy pocas veces | 9 | 26 % |
| Algunas veces | 3 | 9 % |
| Casi siempre | 6 | 17 % |
| Siempre | 3 | 8 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

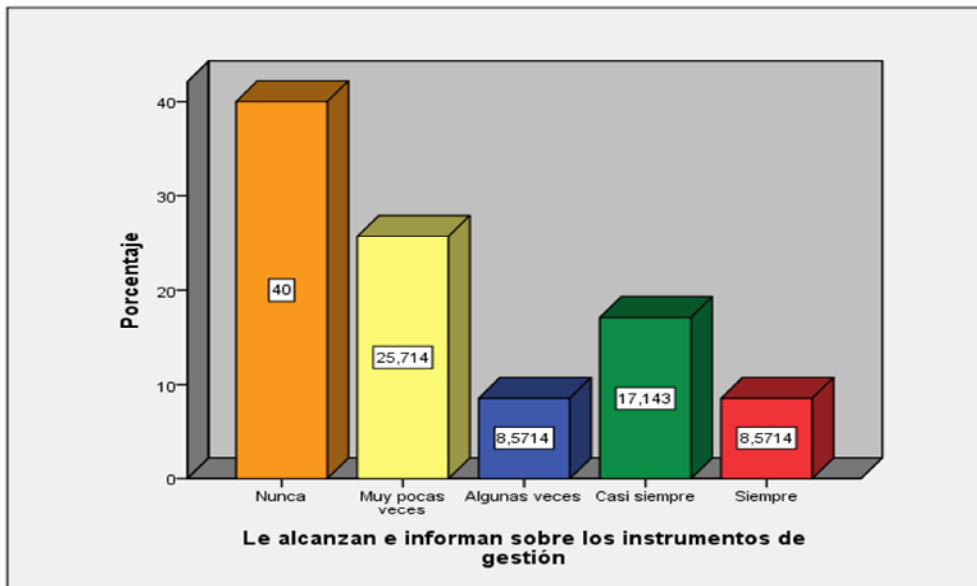


Figura 15. Si los instrumentos de gestión son alcanzados a los trabajadores

Nuestro interés tuvo también por saber y determinar sobre el desempeño laboral a que también se mostraban las debilidades observadas y los reclamos de la población cuando demandan atención oportuna más no demoras. Resulta que el 40% de los trabajadores expresaron su insatisfacción, por cuanto nunca recibieron y tampoco fueron informados sobre los instrumentos de gestión que la institución cuenta para para el desenvolvimiento laboral, es decir: los principales documentos del planeamiento estratégico institucional, el plan operativo institucional, plan anual de trabajo, el plan operativo anual, reglamento interno, reglamento de organización y funciones, el manual de organización y funciones, entre otros documentos no les llegan o si los alcanzan son muy pocas veces en un 26% de la muestra indicaron y ahora un 17% de los servidores reciben casi siempre; mientras otro conjunto de empleados dijeron que les alcanzan e informan siempre y algunas veces el 9%. Para especificar los documentos de gestión arriban a los despachos de los jefes de áreas y por el ingente accionar de trabajo, muchas veces son archivados en sus anaqueles y no llega al resto de los componentes y en otros en cuanto a sus funciones acuden personalmente a solicitar sobre cuáles son las funciones que deben ceñirse y cumplir. Por lo mismo el desempeño laboral será deficiente por desconocimiento y no por negligencia de sus deberes funcionales.

Tabla 17

En los trabajadores se evidencia identificación para el cumplimiento de sus deberes

| <u>Escala del instrumento</u> | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy pocas veces | 3 | 9 % |
| Algunas veces | 13 | 37 % |
| Casi siempre | 14 | 40 % |
| Siempre | 5 | 14 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: Elaboración propia

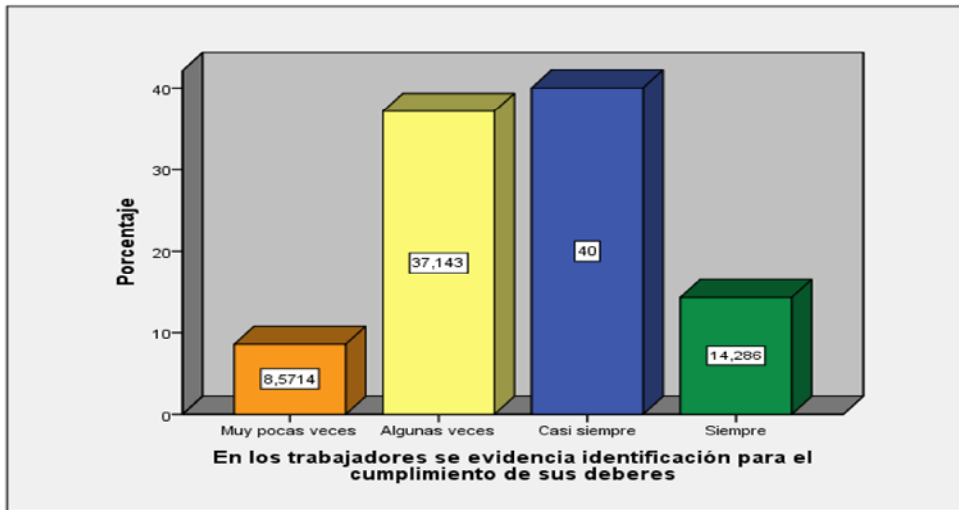


Figura 16. Conocer si existe identificación para cumplir sus deberes

De las alternativas planteadas, el 40% de los trabajadores administrativos han sostenido que sí se evidencia identificación con su cargo y cumplimiento de sus deberes, otros 37% de ellos dijeron que algunas veces, el 14% de los encuestados expresaron que siempre se evidencia identificación y muy pocas veces un 9% de los servidores establece este que se presentan casos en las que no se evidencia identificación de ahí se derivan las molestias y animadversión entre ellos mismos o porque simplemente están a poco tiempo de su cese, son estas que se manifiestan notoriamente.

Tabla 18

Le convocan a las sesiones de trabajo para la evaluación y balance de la gestión

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Nunca | 14 | 40 % |
| Muy pocas veces | 7 | 20 % |
| Algunas veces | 3 | 9 % |
| Casi siempre | 7 | 20 % |
| Siempre | 4 | 11 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

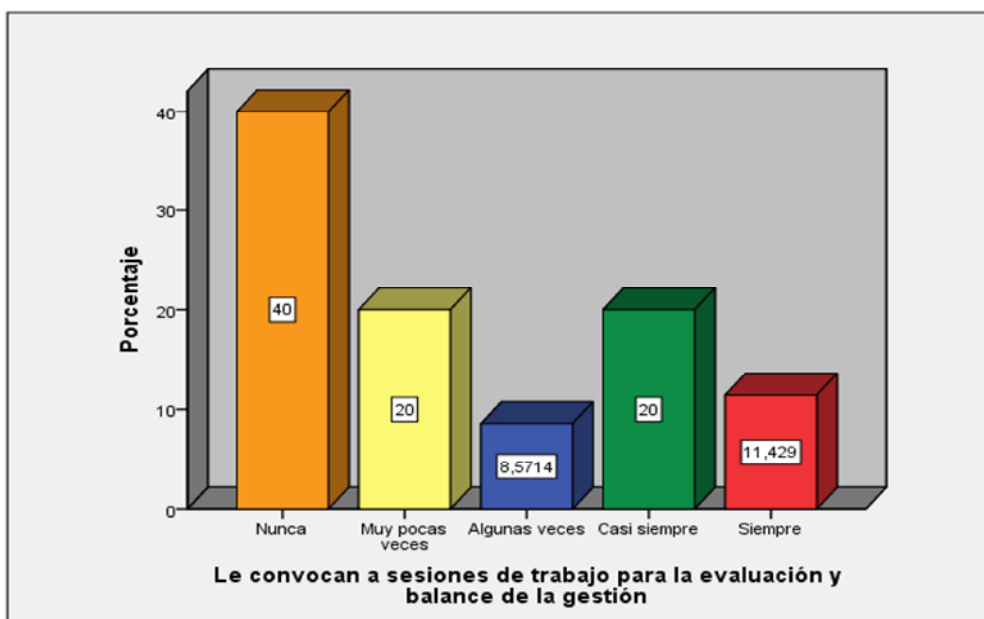


Figura 17. Saber si en las sesiones de trabajo reúnen a todos los trabajadores

En esta parte se desprende que el 40% de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro enfatizaron que nunca son convocados a las reuniones de trabajo, muy pocas veces y casi siempre tienen similares resultados de un 20%, siempre los convocan se ubica en el siguiente orden con el 11% y finalmente un 8% de los trabajadores aclararon que algunas veces les hacen participar en las sesiones de trabajo para la evaluación y balance de la gestión que suele realizarse en el epílogo del año, que permita realizar aportes en el diagnóstico, planificación de actividades, ejecución y evaluación de los resultados que son factores esenciales para medir las fortalezas y debilidades encontradas durante el ejercicio presupuestal anual. Estos aspectos son decisivas al momento de tomar las decisiones para el mejoramiento de los servicios y de la calidad de la gestión pública; para evitarse las quejas provenientes de parte de los usuarios. En las reuniones de trabajo en la mayoría de las veces participan los jefes de las áreas de administración, recursos humanos, gestión pedagógica e institucional, asesoría legal y órgano de control institucional con la que cuenta en la estructura orgánica de la institución.

Tabla 19

En el año con qué frecuencia organizan capacitaciones para los trabajadores administrativos

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Nunca | 18 | 51 % |
| Muy pocas veces | 15 | 43 % |
| Algunas veces | 2 | 6 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: Elaboración propia

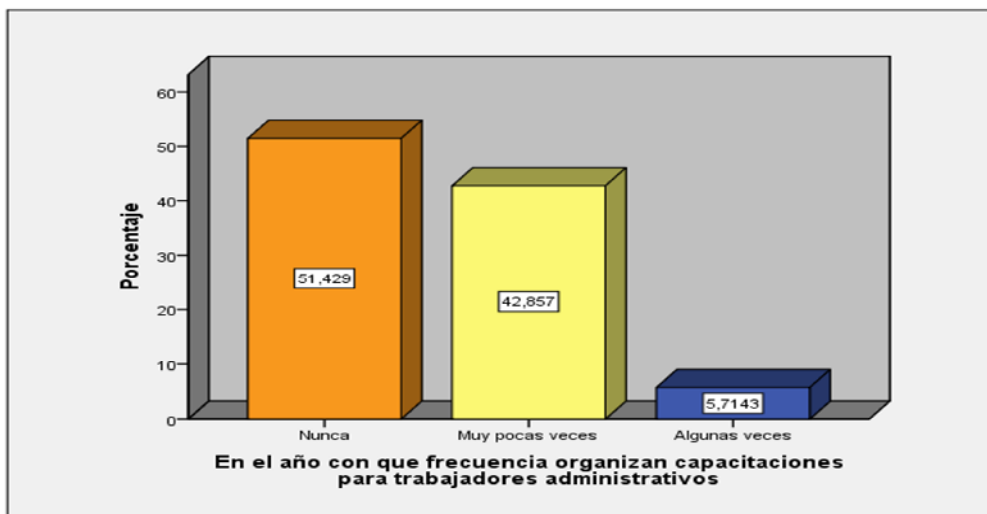


Figura 18. Cuantas veces organizan jornadas de capacitación para los trabajadores

El 51% de los trabajadores administrativos refirieron que durante el año nunca llevan a cabo capacitaciones para el público interno, el 43% describieron que son muy pocas veces que se realizan y 6% apuntaron que algunas veces suelen llevarse jornadas de capacitación para los administrativos. Efectivamente durante el año no se efectúan capacitaciones están abocados simplemente a desempeñar sus deberes y obligaciones el área de recursos humanos e imagen institucional no promueven y fomentan capacitaciones que requiere el público interno; estos aspectos también son un punto negativo para la institución y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, debido a que el avance de la ciencia y la tecnología tiene evoluciones desarrollos y los empleados deben estar fortalecidos en sus capacidades sobre diversos temas para una buena calidad de

la gestión pública, entre otras que se demanden para el personal administrativo, mientras tanto los especialistas de educación por lo general son quienes convocan a los directores de los centros educativos y a los docentes para la implementación de las directivas y otros documentos de gestión educativa, descuidándose de estos asuntos orientados al propio personal administrativo que laboran en la sede institucional.

Tabla 20

Cuando ingresó a trabajar a la institución, cumplieron con la inducción laboral

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Nunca | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

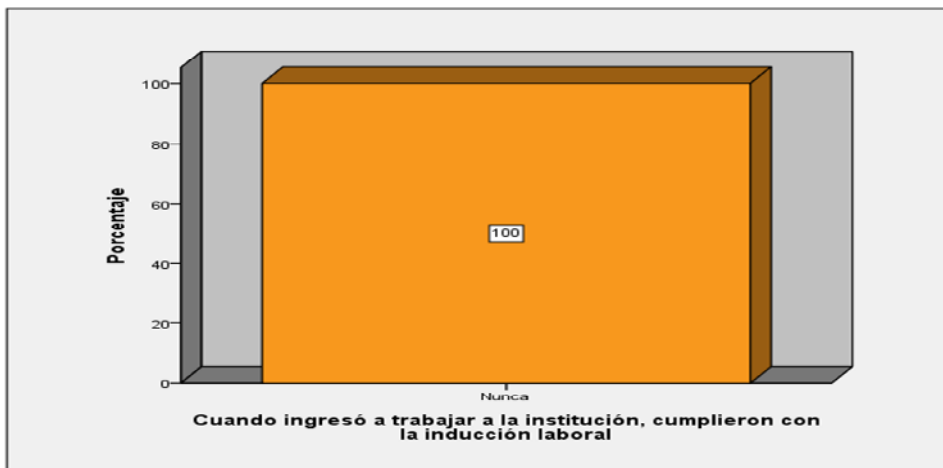


Figura 19. Conocer si la institución realiza inducción laboral para el personal nuevo

Tal conforme se puede percibir en la tabla y la figura, el personal administrativo que ingresó a trabajar por unanimidad que representa el 100% de la muestra han dejado entrever que nunca han recibido inducción laboral. Aspecto relevante que las instituciones públicas y privadas de ninguna manera deben obviar o dejar de lado este tipo de procesos que les permiten orientarlos y adaptarlos con la inducción laboral para los empleados nuevos que son incorporados y brinden un servicio adecuado y óptimo. Al respecto, Sikula (2006) dice: “Es una etapa del proceso de selección que se inicia con la contratación del trabajador cuyo

propósito es adaptar al empleado lo más rápido posible a su nuevo ambiente de trabajo, compañeros, obligaciones, derechos y políticas de la empresa, etc.” Y recatando también a Sánchez B. (2009) sobre la inducción laboral enfatiza como “el proceso con el que se incorpora un nuevo trabajador a su puesto de trabajo”.

Tabla 21

Los trabajadores mantienen actitud positiva de servicio al público

| Escala del instrumento | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|--------------|
| Muy pocas veces | 3 | 9 % |
| Algunas veces | 18 | 51 % |
| Casi siempre | 9 | 26 % |
| Siempre | 5 | 14 % |
| Total | 35 | 100 % |

FUENTE: *Elaboración propia*

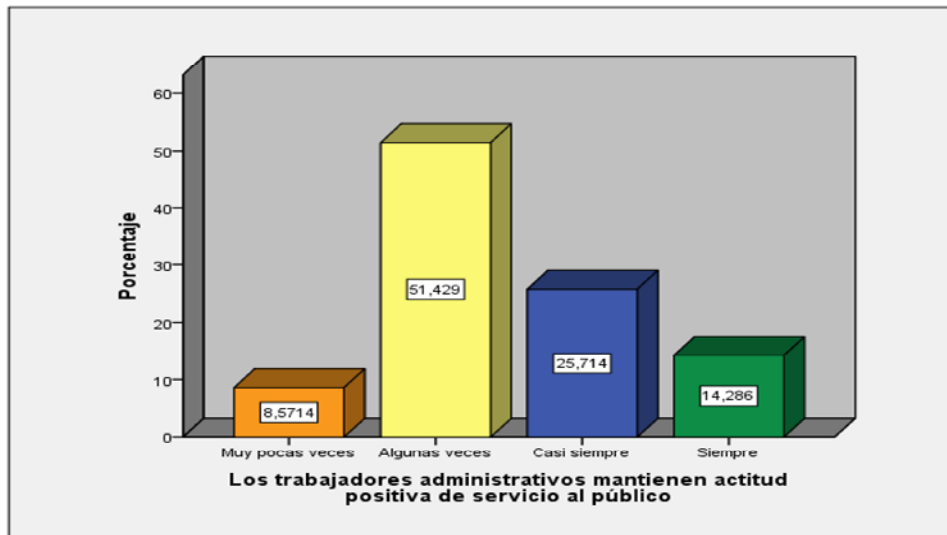


Figura 20. Conocer si demuestran actitud positiva de servicio

Con mucha prudencia en el anunciado que antecede, el 51% de los trabajadores administrativos precisaron que algunas veces mantienen actitud positiva de atención al público, el 26% sentenciaron que casi siempre y siempre un 14% de los empleados sostuvieron que siempre, mientras el 9% revelaron que muy pocas veces. En esta parte se requiere cierto cuidado que los trabajadores deben tener a los usuarios. Dice el adagio “trata a las personas con la misma consideración que te gustaría que te traten” en este particular tema sería “atiende, tal como

quisieras que te atiendan”. Entre otros sería conveniente desarrollarlas en la institución para que el público interno mantenga una actitud positiva en cada instante y sobre todo cuando atienda al público externo y así se evitarían de las críticas que en otras circunstancias se dieron por la mala atención y demora en los trámites administrativos.

3.3. Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro.

Tabla 22

Tabla de contingencia (Clima organizacional y desempeño laboral)

| | | Desempeño laboral | | | Total | |
|-----------------------------|-----------------|-------------------|---------------|--------------|-------|--------------|
| | | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | | |
| Clima organizacional | Muy pocas veces | Recuento | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | | % del total | 2,9% | 0,0% | 0,0% | 2,9% |
| | Algunas veces | Recuento | 10 | 5 | 1 | 16 |
| | | % del total | 28,6% | 14,3% | 2,9% | 45,7% |
| | Casi siempre | Recuento | 2 | 10 | 2 | 14 |
| | | % del total | 5,7% | 28,6% | 5,7% | 40,0% |
| | Siempre | Recuento | 1 | 1 | 2 | 4 |
| | | % del total | 2,9% | 2,9% | 5,7% | 11,4% |
| | Total | Recuento | 14 | 16 | 5 | 35 |
| | | % del total | 40,0% | 45,7% | 14,3% | 100,0% |

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

Interpretación:

La tabla permite establecer que los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, entienden y muestran porcentajes análogos de rendimiento. Por citar, el 45.7% y 40% de la muestra han referido que el clima organizacional entre los mismos es Algunas veces (regular) y Casi siempre (adecuado) respectivamente, porcentaje similar resulta en cuanto al nivel de desempeño laboral de los trabajadores, un 45.7% Algunas veces (regular) y 40% indicaron Muy pocas veces, tiene un nivel que está por debajo del punto medio.

3.4. La prueba de la Hipótesis

Tabla 23

| Pruebas del Chi-cuadrado | | | |
|---------------------------------|---------------------|----|---|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 13,492 ^a | 6 | ,036 |
| Razón de verosimilitud | 12,972 | 6 | ,043 |
| Asociación lineal por lineal | 7,814 | 1 | ,005 |
| N de casos válidos | | 35 | |

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Interpretación:

Habiéndose sometido a la prueba del chi-cuadrado del paquete estadístico se tiene como resultado final, aplicando la siguiente fórmula: $p=0.036 < =0.05 \Rightarrow$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_i , por tanto, significa que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, para un 95% en un nivel de confianza.

En consecuencia, contrastando la hipótesis general del presente estudio de investigación; se acepta la hipótesis alterna, es decir H_i : “Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017”.

IV. DISCUSIÓN

Al respecto debemos exhortar que con la investigación nos ha permitido examinar, los resultados obtenidos que forman parte de los objetivos planteados en el estudio. Fue trascendental determinar y a su vez identificar la real situación en la que se encuentra la Unidad de Gestión educativa Local de Azángaro sobre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de éste órgano intermedio (Unidad Ejecutora) que depende de la Dirección Regional de Educación de Puno. En tanto, se ha evidenciado que la institución tiene insuficiencias en la disposición del proceso expresivo, es decir inexactitud de una adaptada comunicación afectiva y sincera, relaciones interpersonales, liderazgo, relaciones humanas y conflictos en la primera variable del clima organizacional se ha descendido, asimismo concerniente a la satisfacción laboral, programa de motivación e incentivos, gestión de calidad de servicio, capacitación, desarrollo profesional y recursos humanos, entre otras que atañen al desempeño laboral de la segunda variable. Referente a la comunicación se denota que se mantiene en regular faltando en ella la afectividad, así como la sinceridad entre ellos solo se presenta algunas veces y en cuanto al clima laboral y a la relación de armonía del mismo modo se tiene registrado en nivel regular. Sobre el particular, rescatamos lo señalado por Quispe, A. (2011) en su estudio: El clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Puno, es desfavorable debido a que un 51% siente un ambiente tenso entre sus colegas (de vez en cuando), lo cual influye negativamente en el desempeño laboral del personal nombrado; ya que a un 48% su trabajo le produce satisfacción solo de vez en cuando. Asimismo, Apaza, V. (2013) manifiesta: En cuanto al clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yunguyo, de las nueve dimensiones estudiadas se logró evaluar que siete dimensiones son de aspecto negativo; identidad, conflictos, cooperación, relaciones interpersonales y responsabilidad; por consiguiente los resultados evidencian la situación negativa del clima organizacional en dicha institución pública. Amplía, en cuanto a la satisfacción laboral de las nueve dimensiones trabajadas, se logró identificar que ocho son de nivel bajo; trabajo, salario, promociones, reconocimiento, beneficios, compañeros, supervisión, compañía y la dirección; por ende, los resultados

afirman que en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yunguyo la satisfacción laboral es de nivel bajo.

Se ha tenido como resultado también en torno al trabajo en equipo y compañerismo en el personal no se evidencia notoriedad de una labor en conjunto requieren lealtad y afecto sincero que en su mayoría se dan o limitan solamente en algunas veces en un 49% y 34% respectivamente. Al respecto Mino, (2014) resume en su trabajo de investigación explicando sobre la carencia de compromiso en el trabajo, es uno de los aspectos más bajos y responsables de un resultado de no correlación, la cual manifiesta que dentro de la compañía no existe coordinación, organización y compromiso por parte de los colaboradores en sus obligaciones, la cual no produce un buen clima laboral. Por otro lado, obtenemos lo que al respecto el tesista Apaza, (2010) concluyó: El clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Módulo Penal de la Casa de Justicia de San Román, el individualismo, los conflictos internos, los celos profesionales y el favoritismo no cooperan en que la relación personal entre trabajadores sea el más adecuado, no pudiendo de esta manera trabajar en equipo y poniendo en riesgo de esta forma el correcto engranaje del sistema judicial. Agrega; no existiría un trabajo en equipo, pues un buen número de trabajadores afirman que no tienen buenas relaciones con sus jefes y compañeros de labores, esto se debe a que no existe un clima organizacional sano, ya que los conflictos internos, los celos profesionales, el individualismo y el favoritismo hacen que exista desconfianza entre compañeros de trabajo. A esto se suma que mucho de los trabajadores no se sienten satisfechos en sus puestos de trabajos, por lo cual no realizan sus labores con ímpetu, responsabilidad por lo cual no colaboran en realizar un trabajo en equipo, pues realizan sus labores como crean conveniente. Del mismo modo, ubicamos el estudio de Uría (2011), quién corroborando dice: Los trabajadores de la empresa Ándelas Cía., no se ejecutan trabajos en grupos, es por ello que existe la falta de compañerismo y unión entre todos los trabajadores que conforman la empresa. El desempeño de los colaboradores no es lo esperado por los directivos de la empresa, ya que no ayudan en el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

Ahora relacionado al liderazgo y trato procedido por la superioridad igualmente se mantiene en punto medio regular o algunas veces en 31% y 49% refiere que casi siempre (trato adecuado) se evidencia, es conveniente que el director de la institución se esfuerce por un manejo pertinente en el liderazgo, por cuanto depende mucho de él como cabeza de grupo, la institución tendrá el destino encomiable dependiendo de la persona que dirige y el resto de los componentes toma como ejemplo también al líder del grupo. Al respecto recuperamos lo que manifiesta Coyla, B. (2016) según la percepción de los docentes son: el liderazgo responsable que casi nunca se demuestra; la comunicación no se desarrolla de manera satisfactoria, dificultando la exteriorización de las inquietudes de los docentes y las relaciones interpersonales que no son óptimas entre los docentes. Este resultado evidencia que los factores son determinantes en la productividad y el logro de los objetivos organizacionales. Por su parte, Colquehuanca, K. (2014) en su estudio de investigación comprobó: Los agentes involucrados en esta investigación determinan que los factores del clima organizacional como las relaciones humanas, la motivación y liderazgo, no se desarrollan de manera adecuada, factor que influye en el desarrollo académico, puesto que no existe una buena comunicación entre los miembros y por ausencia de un agente de cambio que los conduzcan al cumplimiento de sus objetivos, factor que perjudica el desarrollo académico y por ende un desarrollo institucional.

Concerniente a otro de los indicadores de la muestra se han detectado eventuales casos de animadversión y discusiones en el público interno mostrados en el interior de la institución producto de la escasa y adecuada comunicación afectiva e incumplimiento de alguna tarea, la muestra deriva que un 54% de los trabajadores administrativos refieren que estos hechos se dan muy pocas veces y algunas veces. Por lo tanto, significa que se tiene un clima institucional que no está funcionando adecuadamente debido fundamentalmente a la falta de jornadas de sensibilización, orientaciones y capacitaciones sobre temas de comunicación, ambiente laboral, relaciones humanas, relaciones interpersonales y grupales, entre otros, se hace necesario ejecutarlas para el buen desenvolvimiento de sus deberes. Mientras tanto, existe también una fuerte y permanente intromisión

político partidaria en la institución que casi siempre y siempre se registran estos casos, se obtiene como resultado que un 48% y 28% de los servidores administrativos sostienen que sí existe, inclusive se percataron de amenazas o coacciones provenientes del ente superior o jefes de campaña que se encuentran en las gerencias del gobierno regional o de la misma dirección regional de educación de Puno, para que cumplan con las disposiciones dictadas por la superioridad, en el caso de desobediencia, se presentan sanciones de destitución o remoción del cargo. Y el titular del pliego obediente, utilizando argucias dominantes formula e implementa despidos y cambios, haciendo ingresar al trabajo a recomendados y allegados de su entorno, las mismas especificando que devienen de los periodos anteriores de la actual gestión. Lo mismo que esto, no conlleva a resultados loables que merezca una entidad orientado su trabajo a la educación, el respeto y el fomento de la práctica de valores no se cumplen; la autoridad en algunas ocasiones coloca en los puestos de trabajo a personal confiado. Igualmente hallamos en la tesis de Alfaro, (2013), sostiene, las características que presenta el clima organizacional en el gobierno regional de Puno, son: La estructura organizativa es deficiente, debido a la mecanización de los trámites, las relaciones humanas son escasas por las diferencias políticas existentes que en consecuencia generan conflictos laborales, no permiten cumplir con los objetivos del mismo, ya que no genera una mayor participación e identificación de los trabajadores hacia la institución.

En el contenido de lo que se refiere al desempeño laboral, en alusión a la confianza laboral y satisfacción remunerativa de la muestra obtenida se lectura que el 34% se tiene un nivel de confianza laboral entre los trabajadores, mientras el 51% y 43% de los trabajadores administrativos no se encuentran satisfechos con la remuneración que perciben y manifiestan que no es nada atractivo. Este resultado mantiene un semejante vínculo de aquello citado en su tesis por Solano, S. (2017) donde Ybarra y García (2012) plantean: que los colaboradores del departamento del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato, no se sienten a gusto con el sueldo que perciben, debido a que no satisface sus necesidades, del mismo modo señalan que la institución no reconoce las horas extras de sus trabajadores. Por otro lado, los empleados se desempeñan

eficientemente en sus funciones, asimismo la relación entre compañeros es muy favorable, señalando que existen un buen clima laboral entre ellos, y la relación que llevan con su jefe es agradable. Igualmente concordamos con lo señalado por García (2012), quién corrobora indicando: existen otros factores que afectan para que el clima no sea favorable, como es el aspecto económico, ya que la remuneración no cubre completamente las necesidades y la paga no es consumado de acuerdo al esfuerzo físico ni a las horas trabajadas.

Por su parte, en referencia a cuál es la frecuencia que otorgan estímulos a los trabajadores por desempeño sobresaliente, un 46% de los encuestados afirman que nunca y muy pocas veces recibieron algún estímulo o recompensa por el desarrollo de una labor destacada, expresan su desazón en el momento de la recolección de datos, mencionan que la autoridad no se acuerda de ellos, consideran que un estímulo es motivador y contribuiría a mejorar la atención y desempeño favorable. Por otro lado, relacionamos con la tesis a Uribe, (2011) quién subraya que la expectativa normal de los colaboradores en la variable recompensa podría ser consecuente de que la empresa, a parte de la remuneración, se presenta un impulso por puntualidad, además no otorga ningún tipo de recompensa o incentivo por el buen desempeño, por lo que no se toma en cuenta el reconocimiento por la labores bien realizadas y este puede ser un causante muy relevante si en los colaboradores de la empresa interviene la necesidad o motivación de logros. Entre tanto, Colquehuanca, K. (2014) subraya en su trabajo: En cuanto a las características de la motivación que engloban las necesidades básicas no se estarían alcanzando de manera eficaz, puesto que los incentivos no son gratificantes, los instrumentos de trabajo no son adecuados para un buen desempeño, factores que causan inseguridad, molestia y disociación que perjudica en el logro de objetivos personales e institucionales.

Entre tanto en la institución materia de estudio, la muestra indicó en un 40% que nunca alcanzan e informan sobre los documentos de gestión que comprenden como es el PEI, POA, PAT, RI, ROF, MOF y otros instrumento de gestión que se constituyen en elementos esenciales de trabajo y desempeño para el cumplimiento de las funciones del trabajador administrativo, considerando esta

ausencia una omisión y negligencia. Asimismo, el 40% de los servidores señalan que sí se evidencia identificación con la institución que les permite llevar a sus hogares un ingreso para la canasta básica. Pero notamos en acontecimientos importantes de la institución la mayoría del personal, cuando se convoca a una determinada actividad de trascendencia se observa la poca diligencia e interés por cumplirla, pareciera que los realizan simplemente por obligación más no realmente por identificación, sin embargo cuando se trata de un ágapes o convites sucede lo contrario, se encuentran puntuales. Al respecto, en la tesis de estudio de Solano, S. (2017) encontramos semejanza sobre el tema, el desempeño de los colaboradores presentando un nivel regular de 55%, ya que se evidenció la falta de conocimiento en cuanto a las actividades de trabajo realizados por los nuevos trabajadores, asimismo en la capacidad de análisis.

Asimismo se obtuvo de la muestra de otro de los criterios, si los trabajadores son convocados a las reuniones de trabajo para la evaluación y balance anual de la gestión, manifiestan en un 40% que nunca les convocan a estas acciones de coordinación de trabajo, tienen desconocimiento. Mientras tanto, el 51% de los trabajadores sostuvieron que nunca recibieron capacitaciones organizadas por la institución y si deben capacitarse lo hacen por su cuenta propia y fuera de la institución. Consideramos que son factores indispensables para el desempeño eficiente en el cumplimiento de sus funciones y metas programadas. Sobre el particular incide cuando habla en su tesis Velarde, J. (2013) demuestra que clima organizacional influye directamente en la calidad de servicio que brinda el empleado público nombrado al usuario de la Municipalidad Provincial de Puno, entonces si el clima organizacional mejora la calidad de servicio también, por lo tanto se concluye que esto podría cambiar para el lado favorable de la institución puesto que calificada como regular en más de 65% del instrumento de recolección de datos. Finalmente dictamina, indicando que las características encontradas en el flujo de comunicación fueron que en la transmisión de información había poco conocimiento sobre actividades, eventos y funciones que les competen al empleado de la Municipalidad Provincial de Puno. Finalmente al respecto Quispe, A. (2011) dijo en su conclusión que en la Municipalidad Provincial de Puno, no existe capacitación y motivación, por ello el

clima organizacional desfavorable influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados. En consecuencia por nuestra parte, intimamos que para la existencia de una satisfacción laboral por un trabajo bien realizado cualquier servidor demandará el merecimiento de una estimulación o compensación que lo motive y provoque despertar su nivel de ánimo suficiente para continuar desempeñando su cargo con agrado y anuencia.

V. CONCLUSIONES

Primera: Calculándose con la prueba del Chi-cuadrado del paquete estadístico y aplicando la fórmula: $p=0.036 < =0.05 \Rightarrow$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , por tanto, significa que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, para un 95% en un nivel de confianza. En consecuencia, contrastando la hipótesis general del presente estudio de investigación; se acepta la hipótesis alterna, es decir H_1 : “Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017”.

Segunda: De la tabla de contingencia entre clima organizacional y desempeño laboral se determina que los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, admiten en porcentajes análogos que el 46% y 40% de la muestra han referido que el clima organizacional se encuentra en un nivel regular (algunas veces) y adecuado cuando respondieron (casi siempre). Mientras que el desempeño laboral se halla en equivalencia, cuando el 46% de los servidores expresaron algunas veces, están en el punto medio que significa regular. Es decir, el clima organizacional y desempeño laboral no se considera deficiente o eficiente; lo que es obvio, tampoco refleja como favorable.

Tercera: En las relaciones interpersonales se ha comprobado que es admisible, exteriorizan confianza entre los trabajadores administrativos, sin embargo no tienen comunicación afectiva, ni sinceridad, existe ausencia de trabajo en equipo y son carentes de liderazgo en la variable clima organizacional se mantienen en nivel regular (algunas veces). Existe animadversión y discusiones en circunstancias eventuales o muy pocas veces, lo que también inciden de manera desfavorable en el rendimiento de la variable de desempeño laboral.

Cuarta: La no existencia de programas de estímulos por destacada labor, mala remuneración, intromisión política partidaria y carencia de capacitaciones periódicas, son aquellos otros factores internos que tienen influencia negativa y adversa para la prestación de un servicio de calidad y desempeño laboral

eficiente de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: El director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, disponga la entrega de instrumentos de gestión, como el PEI, POA, PAT, RI, ROF, MOF y otros documentos. Además se socialicen sobre su contenido en reuniones de trabajo internado a todo el corporativo; considerando que estas herramientas se constituyen en elementos esenciales de trabajo que permitirán un íntegro cumplimiento y conocimiento para el desempeño eficiente de los trabajadores administrativos.

Segunda: La autoridad convoque a los jefes de área y al personal administrativo a las sesiones de trabajo para la elaboración de los herramientas de gestión: diagnóstico institucional, planificación de acciones para la ejecución, evaluación de actividades, programación de presupuesto institucional, elaboración del plan estratégico institucional, plan operativo anual, plan anual de actividades, balance de la gestión anual, informes de ejecución, instructivos y directivas para la materialización de otras actividades que permitan fortalecer la labor institucional.

Tercera: El director y jefes de área implementen trabajos en equipo, efectúen jornadas de capacitaciones en temas de comunicación, relaciones humanas, relaciones interpersonales, calidad de servicio, gestión pública, normatividad del sector, talleres, técnicas y dinámicas grupales, entre otras acciones como el descanso físico, esparcimiento, deporte y confraternidad conjunta de los trabajadores, útilmente programadas con precocidad en horarios adecuados que no ocasionen falta en la atención al público.

Cuarta: La autoridad designe al área de gestión institucional y de recursos humanos la implementación del programa de incentivos y reconocimiento al trabajo productivo del personal, por constituirse en modelo de conducta para el conjunto de empleados, por promover beneficios a favor de la entidad, por promover los valores sociales, mejorar la imagen de la entidad frente a la colectividad y por otras acciones positivas cumplidas en su desempeño laboral. Cada año se implemente ceremonias de reconocimiento por acciones

excepcionales que puedan ser en el día del empleado público o aniversario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M. y Martínez, L. (2012) *Clima organizacional* (1ra edición) publicado por EAE. Recuperado de:
<http://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRtqDE0Q6AEIJzAC>
- Alfaro, P. (2013) Tesis: “*Clima organizacional y desempeño laboral en el Gobierno Regional de Puno 2012*”. Para optar el Título Profesional de Ciencias de la Comunicación Social - UNA Puno.
- Anderson, D. Sweeney, D. y Williams, T. (2008) *Estadística para administración y Economía*. México. Editorial Cengage Learning Editores, S.A.
- Barquero, J. (2008) *El libro de oro de la Relaciones Públicas y el Marketing*. España. Editorial Ediciones Deusto.
- Cutipa, B. (2012) Tesis: “*Impacto del clima organizacional en el desempeño Laboral en los centros de investigación y producción de las universidades Nacionales de la región Puno, 2010*”. Para optar el Grado Académico de Magister en Scientiac en Contabilidad. UNA Puno.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en Las organizaciones*. México. Editorial McGraw Hill.
- Dalton, M. Hoyle, D. y Watts, M. (2004) *Relaciones Humanas*. México. Editorial Ediciones Tromson.
- De la Horra, J. (2001) *Estadística aplicada*. Editorial Díaz de Santo.
- Díaz, M. (2013) *Metodología de la investigación*. México. Editorial Trillas S.A.
- Estanquero, A. (2006) *Principios de la Comunicación Interpersonal*. Madrid,

- España. Editorial Marcea.
- Fernando, C. (2005) *La comunicación en las organizaciones*. México. Editorial Trillas.
- Fernández, J. (2009) *La comunicación en las relaciones humanas*. (2da. Edición) México. Editorial Trillas.
- Fernández, S. (2007) *Cómo gestionar la comunicación en organizaciones públicas y no lucrativas*. Madrid: España. Editorial Narceas, S.A. Ediciones.
- García, E. (2012) "*Diagnóstico de clima organizacional del departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*". Tesis de Maestría. México. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- García, G. y Segura, L. (2014) "*El clima organizacional y su relación con el Desempeño docente en las instituciones educativas en el distrito de Cajay - 2013*". Tesis de maestría. Huarí, Perú. Recuperado de:
- González, C. (2011) *Diccionario de Comunicación*. México, Editorial Trillas.
- Gómez, F. (2014) *Material complementario (Separata): Introducción a las ciencias de la comunicación*. EPCCS, UNA Puno
- Hellriell, D. (2004) *Comportamiento organizacional*. México. Editorial Tromson.
- Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta. Edición) México. Editorial MacGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Irigoin, M. y Vargas, F. (2002) *Competencia laboral: Manual de conceptos, Métodos y aplicaciones en el Sector Salud*. Montevideo: Uruguay. Editorial Cinterfor.
- Jaulin, C. (2007) *La competencia profesional*. Madrid. Editorial Síntesis.
- Jara, M., López, C., Mouchard, T., Pinzàs, A. y Reyes, D. (2004) *Introducción a la comunicación*. Lima, Perú. Editorial Fondo de Desarrollo Editorial.

- Kinicki, A. y Kreitner, R. (2008) *Comportamiento Organizacional*. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Mamani, J. (2003) *Compendio de técnicas de comunicación grupal*. Puno, Perú. Tomo I y II, Editorial G&D Editores.
- Mendoza Y. (2015) “*Los valores como herramienta para la optimización del clima Organizacional de la Escuela Técnica Rómulo Gallegos en el Municipio San Felipe, Bárbula, Estado Yaracuy*”. Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2581/Ymendoza.pdf?sequence=1>
- Monteza, A. (2016) “*El clima organizacional y su relación con el desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota*” Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/789/monteza_ia.pdf?Sequence=1
- Munch, L. (2012) *Métodos y Técnicas de Investigación*. México. Editorial Trillas S.A.
- Muñoz, S. (2011) “*Protocolo y Relaciones Públicas*”. Madrid, España. Editorial Ediciones Paraninfo S.A.
- Ortiz, N. (2017) “*Clima organizacional y desempeño docente en la institución Educativa 148 Maestro Víctor Raúl Haya de la Torre del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima; 2017*”. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Educación de la UCV. Perú 2017. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11056/Ortiz_NN.pdf?sequence=1
- Pérez, R. (1986) *Nociones básicas de estadística*. Editorial Servicio de

Publicaciones. Universidad de Oviedo.

Sanz, M. (2007) *Empresa inteligente y Relaciones humanas*. Madrid, España.

Editorial Tromson.

Solano, S. (2017) "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores De la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017*" Tesis para Optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública de la UCV.

Tarapoto, Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1725>

Stepmen, R. (2004) *Comportamiento organizacional*. México. Editorial Pearson.

Ramírez, A. (2014) "*Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*". Tesis para

Optar el Grado de Maestría en Administración de la Universidad de

Montemorelos. México. Recuperado de:

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/375>

Rodríguez, M. (1998) "*Relaciones Humanas*". México. (2da. Edición) Editorial El Manual moderno.

Tamayo, M. (2012) "*Metodología de la investigación científica*". México. Editorial Limusa S.A.

Yukl, G. (2008) "*Liderazgo en las organizaciones*". 6ta. Edición, España. Editorial Pearson Educación S.A.

Warley, J. (2010) *¿Qué es comunicación? ¿Qué son los medios de comunicación?* Argentina. Editorial Biblos.

ANEXOS

| |
|--|
| CUESTIONARIO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL AZÁNGARO |
|--|

Estimado servidor público, el presente cuestionario es confidencial y anónimo, que forma parte de un trabajo de investigación científica, que tienen por finalidad obtener información con carácter reservado y estrictamente académico. Por lo que, mucho agradeceré sirva responder con toda sinceridad los ítems que a continuación se muestran:

Indicaciones:

- Las interrogantes del cuestionario tienen 5 alternativas de respuestas para calificar.
- Responda marcando con una X la alternativa elegida, considerando los siguientes criterios:

| Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|-----------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| CRITERIOS DE VALORACIÓN (Clima organizacional) | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Existe una comunicación afectiva entre los trabajadores administrativos de la UGEL Azángaro? | | | | | |
| 2 | Existe sinceridad entre tus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 3 | Cree usted que existe un clima institucional apropiado en la UGEL? | | | | | |
| 4 | Entre los trabajadores se tiene una relación de armonía en la institución | | | | | |
| 5 | El personal administrativo muestra un trabajo en equipo en la UGEL? | | | | | |
| 6 | Observa usted que existe liderazgo en la institución donde laboras? | | | | | |
| 7 | En la institución observas compañerismo entre los trabajadores? | | | | | |
| 8 | Consideras que existe buen trato de parte de tus superiores en la UGEL Azángaro? | | | | | |
| 9 | Usted ha advertido discusiones entre los trabajadores de la UGEL? | | | | | |
| 10 | Has percibido intromisión política en la institución? | | | | | |

Continúa en el reverso...

- Criterios:

| Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|-----------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | CRITERIOS DE VALORACIÓN (Desempeño laboral) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Hay confianza laboral entre los trabajadores administrativos de la UGEL Azángaro? | | | | | |
| 12 | Se encuentra satisfecho con la remuneración que percibes y consideras que es atractivo? | | | | | |
| 13 | Con que frecuencia en la UGEL, se otorgan estímulos a los trabajadores que tienen desempeño sobresaliente? | | | | | |
| 14 | Los reconocimientos e incentivos alientan en el trabajador al desempeño eficiente? | | | | | |
| 15 | A usted le alcanzan e informan sobre los instrumentos de gestión (PEI, POA, PAT, RI, ROF, MOF, etc.) para el cumplimiento de metas programadas? | | | | | |
| 16 | En los trabajadores de la UGEL, se evidencia identificación para el cumplimiento de sus deberes? | | | | | |
| 17 | A usted le convocan a las sesiones de trabajo para la evaluación y balance anual de la gestión y fortalecimiento de la institución? | | | | | |
| 18 | Durante el año con qué frecuencia organizan capacitaciones para los trabajadores administrativos de la UGEL? | | | | | |
| 19 | Cuando ingresó usted a trabajar a la institución, cumplieron con la inducción laboral? | | | | | |
| 20 | Los trabajadores administrativos mantienen una actitud positiva de servicio al público? | | | | | |

Muchas gracias por su cooperación...

INFORMES DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombres y Apellidos del experto : Dr. Mario Luis García Tejada
 Institución donde labora : Universidad Nacional del Altiplano de Puno
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario (Encuesta)
 Autor del instrumento : Br. Raúl Rodolfo Apaza Meneses

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

I.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales. | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia y está conceptualizado al ámbito cultural, científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y repercusión en el aprendizaje. | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherente al problema planteado de los sujetos muestrales. | | | | | x |
| CONSISTENCIA | La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirán analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores. | | | | | x |
| METODOLOGÍA | Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación. | | | | | x |
| SUB TOTAL | | | | | 12 | 35 |
| TOTAL | | | | | 47 | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es confiable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47 (EXCELENTE)


 Dr. Mario García Tejada
 DOCENTE

Puno, Octubre del 2017

INFORMES DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombres y Apellidos del experto : Dra. Yudi Janeh, Yucra Mamani
 Institución donde labora : Universidad Nacional del Altiplano de Puno
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario (Encuesta)
 Autor del instrumento : Br. Raúl Rodolfo Apaza Meneses

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

I.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales. | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia y está conceptualizado al ámbito cultural, científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y repercusión en el aprendizaje. | | | | | x |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherente al problema planteado de los sujetos muestrales. | | | | | x |
| CONSISTENCIA | La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirán analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores. | | | | | x |
| METODOLOGÍA | Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación. | | | | | x |
| SUB TOTAL | | | | | 4 | 45 |
| TOTAL | | | | | 49 | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es confiable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49 (EXCELENTE)

Puno, Octubre del 2017



 Dra. Yudi Janeh Yucra Mamani
 DOCENTE

INFORMES DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombres y Apellidos del experto : Dr. Edward Hipólito, Torres Pacheco
 Institución donde labora : Universidad Nacional del Altiplano de Puno
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario (Encuesta)
 Autor del instrumento : Br. Raúl Rodolfo Apaza Meneses

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

I.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|---|---|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales. | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia y está conceptualizado al ámbito cultural, científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y repercusión en el aprendizaje. | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherente al problema planteado de los sujetos muestrales. | | | | | x |
| CONSISTENCIA | La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirán analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores. | | | | | x |
| METODOLOGÍA | Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación. | | | | | x |
| SUB TOTAL | | | | | 8 | 40 |
| TOTAL | | | | | 48 | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es confiable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48 (EXCELENTE)

Puno, Octubre del 2017


 Dr. Edward Hipólito, Torres Pacheco
 DOCENTE - UNA - PUNO

Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS |
|---|--|---|
| <p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017? 2. ¿Cuáles son los factores internos que tienen influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017? | <p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar cómo son las relaciones interpersonales que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017. 2. Identificar qué factores internos son influencia adversa a la calidad de servicio en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017. | <p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las relaciones interpersonales son admisibles y exteriorizan confianza, advirtiéndose animadversión en circunstancias eventuales los que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro. 2. La no existencia de estímulos por desempeño eficiente, mala remuneración, intereses político partidarias y carencia de capacitaciones son factores internos de influencia adversa en la calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro. |

Matriz metodológica de investigación

ANEXO 04

| POBLACIÓN Y MUESTRA | MÉTODO Y DISEÑO | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | TRATAMIENTO ESTADÍSTICO |
|---|---|--|--|
| <p>Población y muestra</p> <p>Constituida por los 35 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro.</p> <p>Muestra</p> <p>Por muestreo no probabilístico estuvo constituida por todos los integrantes de la población, por tratarse de una población reducida.</p> | <p>Tipo</p> <p>El tipo de investigación es esencial o básica.</p> <p>Método</p> <p>El método empleado para el estudio fue cuantitativo.</p> <p>Diseño</p> <p>El diseño de investigación ha sido No experimental del tipo descriptivo - correlacional. El diagrama representativo adaptado fue el siguiente:</p> <div data-bbox="621 743 877 915" data-label="Diagram"> <pre> graph LR m --> V1 m --> V2 V1 --- r --- V2 </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M : muestra de la investigación</p> <p>V1 : observación de la variable clima organizacional.</p> <p>V2 : observación de la variable desempeño laboral</p> <p>r : relación entre las dos variables</p> | <p>Encuesta y observación</p> <p>Se aplicó in situ la encuesta y la observación, de las acciones que se cumplieron.</p> <p>Instrumento</p> <p>Se emplearán los cuestionarios como instrumentos para la obtención de los datos.</p> | <p>Para la confiabilidad del instrumento</p> <p>Se empleó la fórmula del alfa de Cron Bach porque la variable está medida en la escala de Likert:</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • S_i^2 es la varianza del ítem i, • S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y • k es el número de preguntas o ítems. <p>Para la prueba de hipótesis</p> <p>Para la prueba de hipótesis se empleó la correlación de r de Pearson.</p> $r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$ |

Constancia de autorización de estudio emitido por la institución



“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Azángaro, 02 de Agosto del 2018

OFICIO N° / 7 2018- ME-DREP-DUGEL/DAGI

SEÑOR RAUL RODOLFO APAZA MENESES
Estudiante de Maestría de la UCV.

ASUNTO Autoriza aplicación de instrumento de investigación

REFERENCIA Solicitud con reg. N° 013589

=====

Es grato dirigirme a usted a fin de hacerle llegar un cordial saludo y a su vez en atención al documento de la referencia debo manifestarle que se le concede la autorización para la realización de su trabajo de investigación y la respectiva aplicación de los instrumentos de campo a los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro. Asimismo agradeceré remitirnos las conclusiones y las recomendaciones del estudio de tesis para enmendar y fortalecer la gestión de esta institución que me honro en representar. El presente documento se le remite en vías de regularización.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente.




 ING. HUGO C. PAREDES QUILLA
 DIRECTOR DE AREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
 UGEL AZANGARO

Evidencias fotográficas de la UGEL Azángaro



Sede de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro



Especialistas capacitando a profesores de su ámbito



Especialistas de educación abocados a labores pedagógicas