

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**Tesis**

Desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL

N°10 Huaral 2017

**Presentado por:**

Bach. Totita Flor JESUS ROCA

Bach. Rocio Magdalena SALAZAR GONZALES

**Asesora:**

M(a) Margot Albina CASTILLO ALVA

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

HUACHO – PERÚ

2017

DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA UGEL N°10 HUARAL 2017

**Presentado por:**

Bach. Totita Flor JESUS ROCA

Bach. Rocio Magdalena SALAZAR GONZALES

**Asesora:**

M(a) Margot Albina CASTILLO ALVA

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

HUACHO – PERÚ

2017

---

M(a) Margot Albina Castillo Alva

Asesora de Tesis

## MIEMBROS DEL JURADO DE TESIS

---

Dra. Elvia Mercedes Agurto Távora

Presidenta

---

Dra. Olga Marina Gamarra López

Secretaria

---

Dra. Elena Laos Fernández

Vocal

## DEDICATORIAS

A Dios por permitir que logre cada uno de mis objetivos planteados.

A mi familia por su apoyo incondicional en todas las decisiones que tomo en todos los aspectos de mi vida.

A mi hija que es mi fortaleza y motivación para seguir adelante.

### *Rocio*

A Dios por la bendición de darme sabiduría para lograr mi meta.

A mis queridos padres y hermanos por su apoyo incondicional para lograr cada proyecto en mi vida.

A mis docentes quienes contribuyeron en mi formación profesional.

### *Flor*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos vida, salud física y emocional, guiar cada uno de nuestros pasos y permitir que nuestros objetivos se cumplan.

A nuestros padres por ser aquella fuente de inspiración y apoyo incondicional en nuestra formación profesional.

A la M(a). Margot Albina Castillo Alva por su tiempo y dedicación en el asesoramiento de nuestra tesis.

A la Directora de la UGEL N° 10 y sus colaboradores por darnos la oportunidad de desarrollar nuestra investigación en dicha organización.

A nuestros jurados por sus oportunas intervenciones en el desarrollo de nuestra tesis para presentar un proyecto bien elaborado.

*Rocio y Flor*

<b>INDICE</b>	<b>Pág.</b>
<b>MIEMBROS DEL JURADO DE TESIS</b> .....	iii
<b>DEDICATORIAS</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>Tablas</b> .....	ix
<b>Figuras</b> .....	x
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>Capítulo I:</b> .....	3
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	3
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> .....	3
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	5
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b> .....	5
<b>Capítulo II</b> .....	6
<b>MARCO TEORICO</b> .....	6
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	6
<b>2.1.1. Nivel internacional</b> .....	6
<b>2.2.2. Nivel nacional</b> .....	9
<b>2.2. Bases Teóricas</b> .....	9
<b>2.3. Definiciones Conceptuales</b> .....	15
<b>2.4. Formulación de Hipótesis</b> .....	18
<b>2.4.1. Hipótesis General</b> .....	18
<b>2.4.2. Hipótesis Específico</b> .....	18
<b>Capitulo III</b> .....	19
<b>METODOLOGIA</b> .....	19
<b>3.1. Diseño Metodológico</b> .....	19
<b>3.1.1. Tipo</b> .....	19
<b>3.1.2. Enfoque</b> .....	20
<b>3.2. Población y Muestra</b> .....	20
<b>3.3. Operacionalización de las Variables</b> .....	21
<b>3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b> .....	21
<b>3.4.1. Técnicas a Emplear</b> .....	21
<b>3.4.2. Descripción de los Instrumentos</b> .....	22

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información .....	23
Capítulo IV .....	24
RESULTADOS .....	24
4.1. Resultados de la variable desempeño laboral.....	24
4.2. Contratación de hipótesis .....	29
Capítulo V .....	33
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	33
5.1. Discusiones.....	33
5.2. Conclusiones .....	35
5.3. Recomendaciones .....	36
Capítulo V .....	37
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	37
5.1. Fuentes Bibliográficas .....	37
5.2. Fuentes Electrónicas .....	39
ANEXOS .....	41
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	41
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL .....	42

**Tablas**

Tabla 1:Distribucion de frecuencias y porcentajes de la variable Desempeño Laboral .....	25
Tabla 2:Distribucion de frecuencias y porcentajes de la dimensión Rendimiento Laboral	27
Tabla 3:Distribucion de frecuencias y porcentajes de la dimensión Actividad Laboral .....	29
Tabla 4:Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Desempeño Laboral .....	30
Tabla 5:Distribucion de frecuencias y porcentajes de la dimensión Rendimiento Laboral	31
Tabla 6:Distribucion de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Actividad Laboral ....	32

**Figuras**

Figura: 1:Distribucion de porcentajes de la variable Desempeño Laboral.....26

Figura: 2:Distribucion de porcentajes de la dimensión Rendimiento Laboral. ....27

Figura: 3:Distribucion de porcentajes de la dimensión Actividad Laboral .....29

Figura: 4:Distribucion de porcentajes de la variable de Desempeño Laboral .....30

Figura: 5:Distribucion de porcentajes de la dimensión Rendimiento Laboral .....31

Figura: 6:Distribucion de porcentajes de la dimensión Actividad Laboral .....32

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017.**Metodos:** La población de estudio fueron 50 colaboradores que constituye el personal administrativo de la UGEL N° 10 Huaral de las diferentes áreas. Se aplicó el instrumento de medición Cuestionario de desempeño laboral cuyos autores fueron Casanova, O & Obregón consta de 22 preguntas, este cuestionario evalúa dos dimensiones: Rendimiento laboral y Actitud laboral que hacen referencia a enunciados y situaciones que se presentan en su centro laboral. La confiabilidad de los instrumentos fue validado mediante el coeficiente alfa de cronbach (0,695 y 0,748). **Resultados:** Los resultados muestran que del total de la población encuestada el 78% respondió casi siempre en la dimensión actividad laboral notándose que tienen una actividad adecuada caracterizada por una baja productividad que se refleja muchas veces en el incumplimiento de metas y de compromiso con el trabajo. Por otro lado, el 12% respondieron que siempre trabajan con el logro de objetivos de la organización siendo este resultado preocupante porque solo un pequeño porcentaje se desempeña con eficiencia. **Conclusión:** Los resultados obtenidos demuestran que existe desempeño laboral inadecuado del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral, demostrando así la hipótesis general del estudio.

**Palabras claves:** Desempeño laboral, Rendimiento laboral, Actividad laboral, Personal administrativo.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the work performance of the administrative staff of the UGEL N ° 10 Huaral 2017. **Methods:** The study population was 50 employees that is the administrative staff of the UGEL No. 10 Huaral of the different areas. The measuring instrument was applied Job performance questionnaire whose authors were Casanova, O & Obregón consists of 22 questions, this questionnaire evaluates two dimensions: Work performance and work attitude that refer to statements and situations that occur in your workplace. The reliability of the instruments was validated by the cronbach alpha coefficient (0.695 and 0.748). **Results:** The results show that of the total population surveyed, 78% responded almost always in the labor activity dimension, noting that they have an adequate activity characterized by a low productivity that is often reflected in the non-fulfillment of goals and commitment to work. . On the other hand, 12% responded that they always work with the achievement of the organization's objectives, this result being worrisome because only a small percentage performs efficiently. **Conclusion:** The results obtained show that there is inadequate work performance of the administrative staff of UGEL N ° 10 Huaral, thus demonstrating the general hypothesis of the study.

**Keywords:** Work performance, Work performance, Work activity, Administrative staf.

## INTRODUCCIÓN

La investigación que hemos desarrollado en la UGEL N° 10, Huaral es un organismo descentralizado del Ministerio de Educación y no es ajeno la problemática que se presenta como una sobrecarga laboral, una actitud de desgano, desmotivación frente a sus funciones en el trabajo agudizado por el tipo de liderazgo aplicado de las autoridades competentes, la presente investigación está orientada a conocer el desempeño laboral del personal administrativo de la institución en referencia y de esta forma proponer alternativas de mejora continua dentro del ambiente laboral.

**DESEMPEÑO LABORAL:** Es la descripción del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se aplican en una función productiva, a partir de los requerimientos de calidad esperada por el sector productivo.

Por esta razón resaltamos, que el desempeño laboral adecuado de los colaboradores es muy importante para las organizaciones porque servirá para una mejor productividad en el trabajo e involucrará al desarrollo de las metas planteadas de la organización.

Para mayor precisión y comprensión de la investigación, la desarrollaremos en 6 capítulos:

**Capítulo I:** Denominado el “Planteamiento del problema”, considerando la descripción del problema, la formulación (general y específica) y objetivo (general y específica). Este capítulo es la razón de ser de la investigación.

**Capítulo II:** Donde se considera el Marco Teórico”, contiene los siguientes puntos a tratar, antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales y la formulación de la hipótesis (general y específicas). Este capítulo será la base de nuestra investigación.

**Capítulo III:** Nos muestra la “Metodología” Utilizada y considera el diseño metodológico (tipo, enfoque, cuantitativo) población y muestra. También la operacionalización de variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas a emplear (descripción de los instrumentos) y técnicas para el procesamiento de la información.

**Capítulo IV:** presenta los “Resultados”, consiste en la presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones.

**Capítulo V:** denominado “Discusión de los resultados “donde compararemos los resultados de los antecedentes que fueron base de nuestra investigación, conclusiones y recomendaciones.

**Capítulo VI:** Presenta las “Fuentes de información”, fuentes bibliográficas y electrónicas, la investigación concluye con los anexos que son evidencias del trabajo realizados durante estos meses.

Esperamos que esta investigación se constituya en un aporte modesto a fin de que propicie la oportunidad de reflexionar, sobre el desempeño laboral.

## **Capítulo I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Actualmente se están haciendo reajustes en materia laboral encaminados a mejorar indicadores de desempeño con la finalidad de lograr una mejor productividad en el trabajo. Esto está teniendo lugar porque el mundo contemporáneo de hoy se caracteriza por ser sistemático y profundamente cambiante, originando una inestabilidad regular que tiene un fuerte impacto en todos los procesos y esferas de la sociedad, la naturaleza y el pensamiento, cuyas causas no solo están en factores económicos, técnicos, políticos, sino también sociales.

Los principales mecanismos de trabajo de la Organización Internacional del Trabajo son el establecimiento y supervisión de normas internacionales del trabajo, la prestación de asistencia técnica, y la búsqueda y difusión de información. Entre sus principales ámbitos de actividad se encuentra la promoción y el respeto de los principios laborales básicos, la erradicación del trabajo infantil, la supervisión de la reglamentación laboral y el cumplimiento de los Convenios, el desarrollo de programas de cooperación técnica, las migraciones laborales y la Dimensión Social de la Globalización. La labor de la OIT gira alrededor de su Programa de Trabajo Decente cuyo objetivo es la promoción de los derechos sociales y laborales, del empleo, de la protección social y del diálogo social a escala internacional. El empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos promovidos por la OIT figuran en

las estrategias de desarrollo y de reducción de la pobreza dentro de la perspectiva del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio

(OIT, 2008)

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

Por lo tanto, como en todas las organizaciones se observan y manifiestan diferentes problemas que crean un ambiente tenso en el desenvolvimiento y cumplimiento de sus funciones de cada colaborador, donde se puede corroborar la eficiencia con el que se desempeñan los colaboradores ante los usuarios brindando una atención de calidad que contribuya en la buena imagen de una institución.

La teoría de las organizaciones, se encuentran integradas por recursos humanos y no humanos (físicos, materiales, financieros, etc.) y la vida de las personas depende de las organizaciones y las organizaciones dependen del trabajo de las personas. Contreras (2007).

El desempeño de un empleado se basa en el logro de sus objetivos, una organización también debe establecer ciertos estándares de desempeño que le gustaría que fueran alcanzados por sus empleados. Estas pautas pueden incluir aspectos como la integridad, trabajos en equipo, anticipar y evitar problemas, administrar el tiempo efectivamente, apoyar la confianza, la colaboración y dominar su inteligencia emocional

La Unidad de Gestión Educativa Local N°10 de Huaral, constituye un organismo descentralizado del Ministerio de Educación y no es ajeno a estas problemática siendo una Institución que brinda atención a los alumnos y docentes que están adscritos a su jurisdicción. Esto se refleja en el tipo de atención que se ofrece a los usuarios, que se evidencia en el trato la cordialidad y los resultados que se le da a los usuarios, dentro de la UGEL N°10 , la problemática que se presenta es una sobrecarga laboral , una actitud de desgano , desmotivación frente a sus funciones en el trabajo agudizado por el tipo de liderazgo aplicado de las autoridades

competentes, la presente investigación está orientada a conocer el desempeño laboral del personal administrativo de la institución en referencia y de esta forma proponer alternativas de mejora continua dentro del ambiente laboral .

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo se presenta el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cómo se presenta el rendimiento laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?

¿Cómo se presenta la actividad laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el desempeño laboral en el personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017.

### **1.3.2. Objetivo Especifico**

Determinar el rendimiento laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017.

Determinar la actividad laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017.

## Capítulo II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Nivel internacional

*Vásquez Y. (2012)* Evaluación del Nivel de Desempeño laboral de los Empleados de la Empresa Equipos de Bombeo, S. A. México, cuyos objetivos son: Conocer los niveles de autoevaluación de desempeño de los empleados de la Empresa Equipos de Bombeo, Conocer el nivel de desempeño de los empleados de la Empresa Equipos de Bombeo percibido por su Jefe, Dar a conocer los resultados a los directivos de la empresa la Empresa Equipos de Bombeo. La presente investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, de campo y transversal. La muestra estuvo compuesta por 61 empleados de la empresa en estudio, los cuales se autoevaluaron y a su vez fueron evaluados por sus jefes. El instrumento de autoevaluación se redactó en primera persona del singular y el utilizado para la evaluación del jefe se redactó en tercera persona del singular. El instrumento estuvo constituido por 50 ítems. Se utilizó el método de alfa de Cronbach para evaluar su confiabilidad y arrojó un valor de .85, los resultados obtenidos fueron los siguientes: Para evaluar el desempeño se utilizaron diez valores que fueron los siguientes: (a) responsabilidad, (b) respeto, (c) excelencia, (d) integridad, (e) obediencia, (f) unidad, (g) productividad, (h) eficiencia, (i) compromiso y (j) iniciativa. Para analizar la hipótesis principal se utilizó la prueba

t para muestras relacionadas. Se encontraron los siguientes resultados: los valores (t y nivel de significación) en los que se encontraron diferencias estadísticamente significativas fueron los siguientes: (a) Responsabilidad (2.91, .005), (b) unidad (1.98, .052) y (c) productividad (3.49, .001). Para la evaluación general de la autoevaluación y la evaluación del desempeño se utilizó la prueba t para muestras relacionadas, se encontró el valor t igual a 1.79 y el nivel de significación ( $p = .078$ ). Como conclusión según el estudio a autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados fue similar a la evaluación que realizaron los jefes. Ambos grupos evaluaron el desempeño como muy bueno.

*Arratia, A. (2010) Desempeño Laboral y Condiciones de Trabajo Docente en Chile: Influencias y Percepciones desde los Evaluados Chile*, cuyo objetivo general fue Indagar y caracterizar las percepciones que tienen los docentes respecto de la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo como factores influyentes en sus desempeños laborales, y analizar la relación que tiene con sus resultados en la Evaluación de Desempeño Docente (EDD) en Chile. La población a estudiar fueron docentes de la Región Metropolitana que se desempeñan en colegios municipales y participaron de la Evaluación de Desempeño Docente desde el año 2003 al 2004, se trabajara con la muestra de los docentes agrupando en tres grupos: i) “docentes principiantes”, que corresponden a aquellos docentes que tienen entre 0 y 10 años de experiencia laboral como profesor de aula; ii) “docentes con experiencia intermedia”, que son aquellos que tienen entre 11 y 20 años de experiencia y; iii) “docente consolidados” correspondiente a los docentes que tienen 21 o más años de experiencia. El diseño metodológico fue de tipo descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2001) estas investigaciones se llevan a cabo cuando el objetivo es describir situaciones específicas, es decir, la manera en que se manifiesta un fenómeno en particular. Para la recolección de datos se utilizó las entrevistas semiestructuradas, será la teoría fundamentada (o grounded theory), la cual se entiende como una “manera de representar la realidad que arroje luz o un entendimiento sobre lo estudiado a través de los procedimientos analíticos, se construye teoría que está fundamentada en los datos.

Las conclusiones a las que arribaron: los docentes con bajo desempeño profesional -según sus resultados en la EDD- no son conscientes de sus condiciones de trabajo, lo cual, a nuestro parecer, podría estar influyendo en sus

desempeños profesionales, produciendo un círculo vicioso de postergación y frustración profesional y personal. De todas maneras, es importante aclarar que la direccionalidad de este proceso no es bidireccional, ya que el tener buenas condiciones de trabajo implica que automáticamente exista un buen desempeño docente, ya que hay muchas variables, como su formación inicial, la formación continua, entre otras, que también determinan el desempeño.

*Fernando J. Romero U. (2009) Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas del municipio Maracaibo del Estado-Zulia*, tesis cuyo objetivo es determinar la asociación entre el desempeño laboral y la Calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas del municipio Maracaibo del Estado-Zulia. Se consultaron las teorías de Chiavento (2000), Morales y Velandia (1999), Bitttel (2000), Horovitz (2001), Zeithaml y Bitner (2002), Méndez (2002). El tipo de investigación tipo correlacional, descriptiva, aplicada, y de campo, con un diseño no experimental, transaccional - correlacional. Se trabajó con un censo poblacional no probabilística a juicio del investigador, también llamada muestra. Se empleó un cuestionario de alternativas fijas de respuesta, los cuales se sometieron a validación de expertos y la confiabilidad se determinó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, dando como resultado un alto porcentaje de 0.708 en la variable desempeño laboral la cual resulto ser confiable, en cuanto a la calidad prestada a los estudiantes por parte de los coordinadores con una confiabilidad de 0.937 el cual implica que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad alto, se presenta un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades delegando; poseen autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidades y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas; y los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativo: conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso, expectativas, Por otra parte la calidad del servicio prestada refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, tal motivo, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras..

### 2.2.2. Nivel nacional

*Casanova O y Obregón R (2016)* Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Empresa Cocorico S.A Perú, cuyo objetivo fue identificar los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cocorico S.A, y como objetivos específicos identificar los niveles de rendimiento laboral de los trabajadores e identificar los niveles de actividad laboral de los trabajadores, el tipo de investigación fue básica, descriptiva, no experimental con enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 80 trabajadores del sexo masculino se trabajó con el 100% de la población, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de Desempeño Laboral elaborado por las tesis que se realizó una prueba piloto obteniendo una confiabilidad alta de acuerdo al alfa Cronbach con 956, para el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SSPS versión 22 y la hoja cálculo de Excel. Se obtuvo como resultados en cuanto a rendimiento laboral que la productividad laboral es alta con un 88.8 % y resultados laborales es alta con 51,2%. Asimismo, en relación a la actividad laboral se encontró que la mitad de la población percibe que su proceso laboral es moderado y alto. Por último, la actitud laboral que perciben es alta con un 52.5%. Se concluye que el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la empresa Cocorico S.A chancay es de nivel medio.

## 2.2. Bases Teóricas

### **Los sistemas de Gestión de Recursos Humanos (G.R.H.)**

La Evaluación del Desempeño, tributa a lograr un potencial humano capaz de cumplir con las expectativas planteada. Se trata de trabajar con el capital que posee la organización con una alta permanencia en la misma, buscando la capacidad de lograr un desempeño de excelencia, con alta cualificación de sus integrantes. Con la evaluación del desempeño se potencian las individualidades dentro del sistema con un impacto a nivel de colectivo.

En la Gestión de Recursos Humanos y la evaluación del desempeño es reconocida por muchos autores como el corazón de la misma, por la influencia que tiene en las restantes actividades, así como en el logro de la organización. La evaluación de desempeño

constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio a través del cual se pueden encontrar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa actualmente. (Artículo de Perdomo, V 2011)

### **Teoría X y Teoría Y McGregor(1960)**

Representan dos actitudes que agrupan distintas concepciones y prácticas con relación a los recursos humanos. Douglas McGregor, en 1960, describe los puntos de vista posibles respecto a las personas frente al trabajo, distinguiendo entre esos dos puntos de vista. Antes de abordar la exposición del enfoque de McGregor, es conveniente revisar algunos precedentes.

#### **Teoría X**

Representaría la concepción tradicional, apoyada en gran parte de los principios del taylorismo, y basada en las siguientes suposiciones:

1. El trabajo es una mercancía y como tal debe ser comprada, al igual que cualquier otro material.
2. El ser humano no está dispuesto al trabajo, evitándolo en la medida de lo posible.
3. En consecuencia, con la afirmación anterior, la persona debe ser motivada mediante incentivos externos y económicos.
4. Las personas son incapaces de ejercer el autocontrol y la autodisciplina. Por tanto, hay que poner en juego todos los medios disponibles para llegar a un control efectivo del trabajador mediante presiones y castigos.
5. Generalmente los objetivos individuales de los trabajadores se oponen a los de la organización.
6. Los seres humanos huyen de la responsabilidad, no son ambiciosos y prefieren ser dirigidos.
7. Son resistentes al cambio, buscando la seguridad.
8. Las organizaciones deben ser estructuradas y planificadas de manera que las emociones y los aspectos imprevisibles de la conducta estén bajo control.

Para McGregor, la Teoría X no aporta una visión realista del ser humano en la empresa. Más bien describe el estado en que se encuentran las organizaciones a causa, posiblemente, de su concepción de las personas frente al trabajo. Podemos

observar como este punto de vista no es especialmente compatible con el desarrollo de una gestión hacia la Calidad, al infravalorar al ser humano en su papel de trabajador que es, en definitiva, quien puede hacerla efectiva.

### **Teoría Y**

Frente a la Teoría X, plantea una visión alternativa de los seres humanos frente al trabajo. Su conjunto de supuestos respecto a la motivación humana es:

1. El trabajo, físico o intelectual, es tan natural como el juego o el descanso. La persona media no tiene rechazo al trabajo, al contrario, puede disfrutar y conseguir satisfacción con él.
2. El ser humano puede dirigir sus esfuerzos hacia la consecución de objetivos de la organización sin controles ni amenazas, ejerciendo el autocontrol.
3. El hombre y la mujer medios bajo ciertas condiciones, no solamente aceptan, sino que buscan responsabilidad.
4. Huir de la responsabilidad es producto del aprendizaje de cada uno, no es consustancial a la naturaleza humana.
5. La imaginación, la creatividad y el ingenio son cualidades propias de la mayor parte de las personas, pudiendo ser utilizadas para generar soluciones a los problemas de la empresa.
6. Con frecuencia, únicamente se utiliza un pequeño porcentaje de la potencialidad intelectual del ser humano.

La motivación, la capacidad de asumir responsabilidades, de dirigir los esfuerzos hacia los objetivos de la organización y el potencial de desarrollo, están presentes en todas las personas. La organización debe desplegar políticas que permitan la concurrencia de las condiciones suficientes para que todos estos factores se desenvuelvan. La dirección ha de facilitar las condiciones organizacionales para que los objetivos personales sean compatibles con los de la empresa, provocando la presencia de una armonización de objetivos. Esto no quiere decir que haya que disponer las cosas de tal modo que la coincidencia entre los objetivos de la organización y los personales sea total, algo que probablemente entrañaría una enorme dificultad, pero sí habría que propiciar una coincidencia en un grado crítico. Con seguridad que existirían menos problemas de motivación si las actividades fueran más interesantes y exigentes, de manera que el personal pudiera alcanzar la satisfacción de sus propias necesidades, como el motivo de autorrealización.

Al contrario que la Teoría X, la Teoría Y propone un estilo de dirección democrático y participativo, aplicando una serie de ideas como las siguientes:

- a) Descentralización y delegación.
- b) Ampliación vertical y horizontal del puesto.
- c) Participación y dirección consultiva.

### **Teoría de las Necesidades Maslow (1943)**

La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica formulada en 1943 por Abraham Maslow en su obra “Una teoría sobre la motivación humana”. Maslow argumenta que todas nuestras acciones están dirigidas a satisfacer ciertas necesidades. Según el psicólogo, existen distintos niveles de prioridades, jerarquizados, para cada una de ellas. Para explicar estos niveles y su relación, sus sucesores y estudiosos posteriores lo simplificaron dibujando una pirámide.

Primero, existen las más básicas para el ser humano: las relacionadas con la supervivencia (base de la pirámide). Una vez alcanzadas las básicas, hay que ascender y desarrollar necesidades más elevadas. Finalmente, la autorrealización será el máximo objetivo a alcanzar (cúspide de la pirámide).

La pirámide que imagina Maslow se divide en 5 niveles, uno para cada tipo de necesidad:

- A) Fisiológicas: cuestiones básicas de supervivencia, como la comida, una fuente de ingresos estable o un hogar.
- B) Seguridad: son necesarias para vivir, pero a un nivel distinto de las anteriores. Están orientadas a la seguridad personal: un lugar de trabajo seguro, pensiones o seguro médico.
- C) Afiliación: son las que tienen que ver con las relaciones interpersonales, es decir, con lo emocional y lo social. Las personas buscan estar integradas en la sociedad, mantener buenas relaciones con las personas que le rodean y sentirse parte de un grupo.
- D) Reconocimiento: las personas buscan el reconocimiento tanto de ellas mismas como de los demás. La amistad, la familia o la pareja son esos elementos indispensables para sentirse aceptado socialmente y poder, con confianza, avanzar hacia la autorrealización.

- E) Autorrealización: es la cúspide de la pirámide. Está relacionado directamente con el crecimiento personal. Una persona encontrará un sentido a su vida desarrollando una actividad, siempre que las necesidades anteriores estén cubiertas.

### **Teoría de las Organizaciones**

Contreras (2007) manifiesta que, respecto a la teoría de las organizaciones, estas se encuentran integradas por recursos humanos y no humanos (físicos, materiales, financieros, etc.) y la vida de las personas depende de las organizaciones y las organizaciones dependen del trabajo de las personas. Algunas organizaciones tienen como propósito el lucro y otras no. Además, el mismo autor afirma que la teoría de las organizaciones es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de las organizaciones en general y que la sociedad se integra por organizaciones, que para permanecer en el entorno se requiere de la producción o prestación de un servicio debida y sistemáticamente planeado, organizado, dirigido y controlado.

Daft (2005, p.24) coincide con Contreras al afirmar que la teoría de la organización no es una colección de datos; es una forma de pensar acerca de las organizaciones con más precisión y profundidad de lo que se podría hacer de otra manera. La forma de ver y pensar sobre las organizaciones se basa en patrones y regularidades en el diseño y en el comportamiento organizacional. Los académicos de las organizaciones buscan estas regularidades, las definen, las miden y las ponen a disposición del resto de nosotros, cabe destacar que el diseño de la organización y las prácticas de los administradores varían con el tiempo en respuesta a los cambios de una más grande sociedad.

### **Teoría de los Dos Factores**

Herzberg (1959) Propone una teoría de la motivación en el trabajo, enfatizando que el hombre se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

### **1. Factores higiénicos o factores extrínsecos.**

Están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

### **2. Factores motivacionales o factores intrínsecos.**

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

### **Teoría de las Relaciones Humanas Hawthorne (1927 y 1932)**

En el cual se basa para defender los siguientes puntos de vista:

- 1. El nivel de producción:** Es una actividad típicamente grupal, la primera conclusión derivada de la investigación plantea que el nivel de producción está más influenciado por las normas de grupo que por los incentivos salariales y materiales de producción.
- 2. El comportamiento social de los empleados:** El obrero no actúa como individuo aislado sino como miembro de un grupo social, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, si no como miembros de un grupo.
- 3. Las relaciones humanas:** La tarea básica de la administración es formar una élite capaz de comprender y de comunicar, compuestas por jefes democráticos,

persuasivos y apreciados por todo el personal, en lugar de intentar que los empleados comprendan la lógica de la administración de la empresa.

4. **Las recompensas y sanciones sociales:** La persona humana es motivada esencialmente por la necesidad de “estar en compañía”, de “ser reconocida”, de acceder a una comunicación adecuada.
5. **Los grupos informales:** Mientras los clásicos se preocupaban exclusivamente por lo aspectos formales de la organización, los investigadores de Hawthorne se concentraron sobre los aspectos informales.
6. **El énfasis en los aspectos emocionales:** El conflicto social debe evitarse a toda costa mediante una administración humanizada que implante un tratamiento preventivo.

### 2.3. Definiciones Conceptuales

#### **Desempeño Laboral**

Afirma que el desempeño laboral es la descripción del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se aplican en una función productiva, a partir de los requerimientos de calidad esperada por el sector productivo. (Schneider, 1983).

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Araujo y Guerra, 2007).

Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (Araujo y Guerra, 2007).

Define la evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre en la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que

deben tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor deben emprender una acción correctiva de manera similar, el desempeño que es satisfactorio o que excede lo esperado deben ser alentado. (Warren, 1990).

El desempeño de un empleado sobre la base del logro de sus objetivos, una organización también debe establecer ciertos estándares de desempeño que le gustaría que fueran alcanzados por sus empleados. Estas pautas pueden incluir aspectos como la integridad, trabajos en equipo, anticipar y evitar problemas, administrar el tiempo efectivamente, apoyar la confianza, la colaboración y dominar su inteligencia emocional. (Robbins, 1999).

### **Evaluación del desempeño laboral**

El proceso de la evaluación del desempeño laboral es similar a una sesión de supervisión, pero cubre un tiempo más largo, generalmente de seis meses. Puede incluir la cantidad y la calidad del trabajo de un empleado, las responsabilidades que asume y algunas cualidades menos objetivas que permitan establecer otros rangos de mérito, tales como la inteligencia, personalidad y creatividad. Por lo general, durante la evaluación de rendimiento, el supervisor, el psicólogo y el empleado se reúnen para revisar si se han alcanzado los objetivos que se establecieron en la sesión anterior y para fijar nuevos objetivos de desempeño para el período siguiente. Ya que las observaciones hechas durante el proceso de supervisión, son una parte de la planeación y evaluación del desempeño laboral, es mejor si el supervisor inmediato del empleado hace la revisión (la persona que lo ve con más frecuencia). Si la evaluación es realizada por alguien que rara vez ve al empleado en el trabajo, es injusto para el empleado y afecta la autoridad del supervisor inmediato. (Palma, 2007)

Manifiesta que la evaluación del desempeño es un sistema que proporciona la revisión y evaluación periódicas del desempeño de un puesto individual o grupo de puesto. El propósito dominante de la evaluación del desempeño es mejorar la efectividad de la organización. (Heliergel, 2004).

### **Rendimiento Laboral**

Señala que la motivación y el rendimiento presentan una influencia recíproca. Esto es que no sólo la motivación puede afectar al rendimiento, sino que el rendimiento también puede afectar a la motivación.

Muchas veces conocer cuál es nuestro rendimiento conseguido puede favorecer la motivación futura. (Ruth Kenfer ,1995).

### **Productividad Laboral**

La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (Martínez ,2007).

### **Resultados en el Trabajo**

Según el diccionario de la Real Academia Española la definición de resultado se refiere a efecto, consecuencia o conclusión de una acción, un proceso, un cálculo, etc. cosa o manera en que termina algo, el resultado de un experimento, el resultado de una presión, el resultado de un comportamiento, el resultado de una resta, el resultado de un juego, entre otros ejemplos (Diccionario Real Academia Española).

### **Actividad Laboral**

Define a la actividad laboral como "una unidad funcional de procesos motivacionales, volitivos, cognoscitivos (perceptivos, amnésicos, intelectuales) y motores". Según este mismo autor la actividad laboral está caracterizada por las siguientes propiedades psicológicas relevantes: es una actividad consciente dirigida a un fin determinado; está dirigida a la realización de un objetivo como resultado anticipado (producto) que: existe en la imaginación antes de la acción, se regula de acuerdo con la voluntad del objetivo consciente y durante su ejecución se desarrolla fundamentalmente la personalidad. (Hacker W ,1986).

### **Proceso Laboral**

Define el proceso laboral como la institución destinada a la actuación de pretensiones conforme con las normas de Derecho laboral, por órganos creados

especialmente para ello. El proceso laboral se diferencia de los demás procesos, de una parte, por la especialización del órgano llamado a decidir y, de otra, porque la pretensión que se actúa en el mismo ha de pertenecer a la materia contencioso - laboral, es decir, que el derecho substantivo aplicable debe ser Derecho del Trabajo o de la Seguridad Social. (Guasp, 1949).

### **Actitudes Laborales**

Cuando hablamos de las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más recientemente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional". (Robbins ,1992).

### **Liderazgo Democrático.**

Este tipo de líder deja en el equipo la capacidad de decidir. El líder no adquiere una relevancia importante y su actuación no aporta demasiado valor añadido. Este estilo es recomendable para situaciones poco importantes que podamos delegar 100% y en las que el líder no quiera actuar. Sin embargo, se espera del líder visión estratégica y determinación ante las situaciones importantes, por lo que será un estilo a utilizar puntualmente. (Piqueras C, 2014).

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

El desempeño laboral es inadecuado del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017.

### **2.4.2. Hipótesis Específico**

El rendimiento laboral es inadecuado del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?

La actividad laboral es inadecuado del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?

## **Capítulo III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. Diseño Metodológico**

##### **3.1.1. Tipo**

La investigación es básica; porque a partir de los resultados que se van a obtener de la variable desempeño laboral, incrementaremos nuevos conocimientos que tomamos como referencia de otras investigaciones ya existentes.

Según Carrasco, S.2005 P.43; la investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científico existentes acerca de la realidad

De nivel descriptivo porque se describirá las características de la variable desempeño laboral en el personal administrativo.

Según Sánchez H. y Reyes C. (2006) manifiestan que siguiendo a Selltiz, Jahoda y otros (1965) el nivel descriptivo tiene como objetivo la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se manifiesta en el momento (presente) de realizarse el estudio y utiliza la observación como método descriptivo, buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes.

Diseño No Experimental; porque el instrumento elegido para el estudio desempeño laboral, va a ser aplicado en un solo momento a la población.

Según Sampieri, el diseño transversal permite recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

No experimental porque no vamos a alterar ni modificar intencionalmente la variable desempeño laboral; no habrá ninguna comparación y modificación de nuestra variable.

Kerlinger (1979, P. 116). Señala el diseño No experimental, es en donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

### **3.1.2. Enfoque**

El enfoque es cuantitativo, porque durante el proceso de recojo de datos y procesamiento de la información, los resultados que obtendremos serán representados numéricamente y utilizando figuras y tablas.

Según Hernández, R., Fernández, C., Baptista L., 2003 P.05, el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

## **3.2. Población y Muestra**

### **Población:**

La población elegida para el estudio de la investigación consta de 50 trabajadores administrativos que representa en total el 100 %.

Según Carrasco, S.2005 P.236, la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

### 3.3. Operacionalización de las Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Desempeño laboral Es la descripción del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se aplican en una función productiva, a partir de los requerimientos de calidad esperada por el sector productivo. Schneider (1983)	Rendimiento laboral	Productividad laboral	1,2,5,8,17(5 ítems)	Cuestionario de desempeño laboral Autores: Casanova, O & Obregón ,R (2016)
		Resultados en el trabajo	3,14,15,16,19,(5 ítems )	
	Actividad laboral	Proceso laboral	7,9,11,20,21,22(6 ítems)	
		Actitud laboral	4,6,10,12,13,18(6 ítems)	

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### 3.4.1. Técnicas a Emplear

##### **Observación No Estructurada**

Según Carrasco, S.2005 P.285, en la Observación no experimental, el investigador solo se limita a observar las variables (hechos, procesos, conductas, objetos, etc.) que han ocurrido o están ocurriendo independientemente a su voluntad; es decir no existe manipulación de la variable.

### 3.4.2. Descripción de los Instrumentos

#### Ficha técnica

<b>Nombre</b>	: Cuestionario de desempeño laboral
<b>Autores</b>	: Casanova, O & Obregón, R
<b>Objetivo del instrumento</b>	: Medir el grado de desempeño del personal administrativo en base a sus propias percepciones
<b>Número de Ítems</b>	: 22 preguntas
<b>Administración</b>	: Colectivo
<b>Tiempo aproximado de la aplicación:</b>	10 a 12 minutos
<b>Población</b>	: Personal Administrativo
<b>Dimensiones</b>	: Este cuestionario evalúa dos dimensiones:  Rendimiento laboral y Actitud laboral que hacen referencia a enunciados y situaciones que se presentan en su centro laboral.
<b>Calificación</b>	: Cada ítems, se presentan números del 1 al 5 donde el 5 implica siempre se da tal o cual situación y el 1 nunca se presenta tal situación, se deberá responder de acuerdo a la frecuencia en la que ocurre las situaciones planteadas en tal caso estaríamos hablando de 5 “siempre”, 4 “casi siempre”, 2 “muy pocas veces” y 1 “nunca”.
<b>Propiedades psicométricas</b>	: Se realizó una prueba piloto con la población trabajadora obteniendo una confiabilidad alta de acuerdo al alfa de cronbach con ,956.

### Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,695	,748	22

#### Tipificación

: Para poder aplicar la escala general debemos de sumar todos los puntajes de todas las preguntas y ubicarlos en nuestra tabla de escalas

Escala	Puntaje
Bajo	22 a 54 puntos
Moderado	55 a 84 puntos
Alto	85 a 110 puntos

### 3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se trabajará con el programa SSPS versión 20 y Excel para la tabulación de tablas y figuras.

## **Capítulo IV**

### **RESULTADOS**

En este capítulo se presentará los resultados de la aplicación del instrumento de medición denominado Desempeño Laboral que fue aplicado al personal administrativo en la UGEL N°10 los cuales dejamos a consideración.

#### **4.1. Resultados de la variable Desempeño Laboral**

##### **Desempeño laboral**

Podemos observar en la tabla N°10, que, del total de la población, el 76,0% respondieron casi siempre tienen un rendimiento laboral adecuado, entendiéndose que el rendimiento laboral es, según (Ruth Kenfer ,1995), que la motivación y el rendimiento presentan una influencia recíproca. Esto es que no sólo la motivación puede afectar al rendimiento, sino que el rendimiento también puede afectar a la motivación. Muchas veces conocer cuál es nuestro rendimiento conseguido puede favorecer la motivación futura. Asimismo la población sujeta a investigación tiene un buen rendimiento laboral porque utiliza eficazmente los recursos , trabajan con metas y el cumplimiento de las mismas ello contribuye a la productividad del trabajo encomendado , obteniendo buenos resultados en el trabajo encomendado, el 20% respondieron que algunas veces se preocupan por su rendimiento laboral aquí se tiene que fortalecer el trabajo en equipo la responsabilidad en el trabajo y el 4,0%

respondieron que siempre se desempeñan con rendimiento laboral. Este resultado es preocupante porque un porcentaje mínimo respondieron que trabajan en coherencia con la Misión y la Visión de la institución, la brecha entre el desempeño laboral en la población investigada es muy amplia, los factores que conllevan son la falta de incentivos, de un auténtico liderazgo, baja remuneraciones por el trabajo desempeñado, infraestructura inadecuada entre otros, es muy importante para el desempeño laboral que los colaboradores, se sientan motivados, gratificados en el trabajo, lo que permitirá eficiencia y eficacia en su desempeño laboral.

Así mismo del total de la población encuestada el 78% respondieron casi siempre en la dimensión actividad laboral notándose que tienen una actividad laboral adecuado según (Hacker W, 1986) la actividad laboral está caracterizada por las siguientes propiedades psicológicas relevantes: es una actividad consciente dirigida a un fin determinado; está dirigida a la realización de un objetivo como resultado anticipado (producto) que: existe en la imaginación antes de la acción, se regula de acuerdo con la voluntad del objetivo consciente y durante su ejecución se desarrolla fundamentalmente la personalidad. Por otro lado, el 12% respondieron que siempre trabajan con el logro de objetivos de la organización siendo este resultado preocupante porque solo un pequeño porcentaje se desempeña con eficiencia. Y por último el 10% respondieron que algunas veces se desenvuelven con una adecuada actividad laboral. Entendiéndose por una adecuada actividad laboral cuando se evidencia el compromiso de los trabajadores, con la organización, en el logro de los objetivos, en la consecución de metas con eficiencia y eficacia.

*Tabla 1: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral*

Desempeño Laboral	Rendimiento Laboral		Actividad Laboral	
	f	%	F	%
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	0	0	0	0
Algunas veces	10	20	5	10
Casi siempre	38	76	39	78
Siempre	2	4	6	12
Total	50	100	50	100

Fuente: Cuestionario de desempeño Laboral, aplicado por las tesis. Julio.2017.

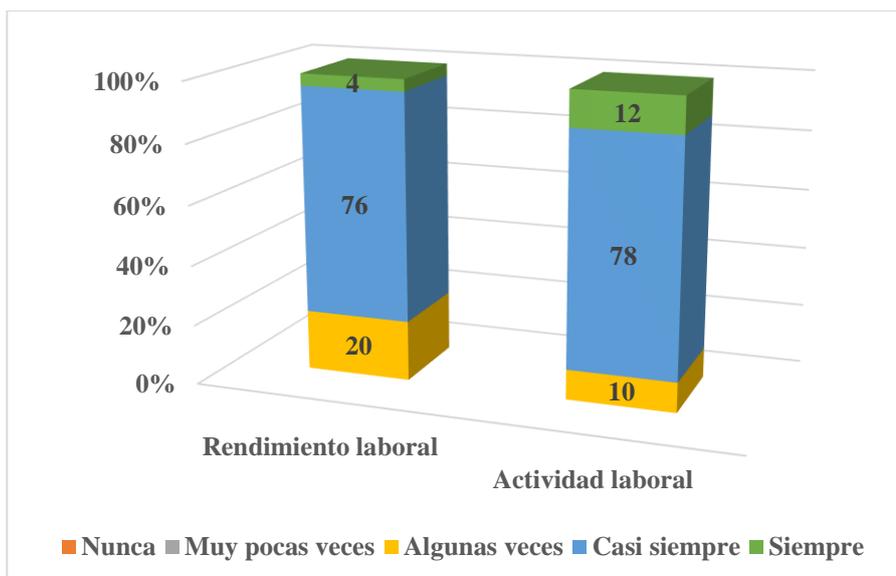


Figura: 1: Distribución de porcentajes de la variable desempeño laboral

### Dimensión Rendimiento Laboral

Del total de los encuestados el 74% respondieron casi siempre en el indicador productividad laboral según. (Martínez ,2007)La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado, así mismo el 24% respondieron siempre siendo este porcentaje preocupante porque se evidencia que los encuestados son pocos que se desempeñan con metas y utilizan los recursos que brinda la organización para el logro de objetivos. Y el 2% respondieron algunas veces que significa que no se preocupan por la calidad de servicio que brindan al usuario siendo un reflejo de la poca preocupación de sus superiores y del objeto de estudio.

Así mismo en el indicador resultados en el trabajo del total de los encuestados el 50% respondieron algunas veces según la Real Academia Española el resultado se refiere a efecto, consecuencia o conclusión de una acción, un proceso, un cálculo, etc. cosa o manera en que termina algo, el resultado de un experimento, de una presión, de un comportamiento del individuo. Entendiéndose que el objeto de estudio no se desempeña con orientación al resultado en su organización esto debido a muchos factores motivacionales, económicos o de ambiente de trabajo tenso que existe dentro

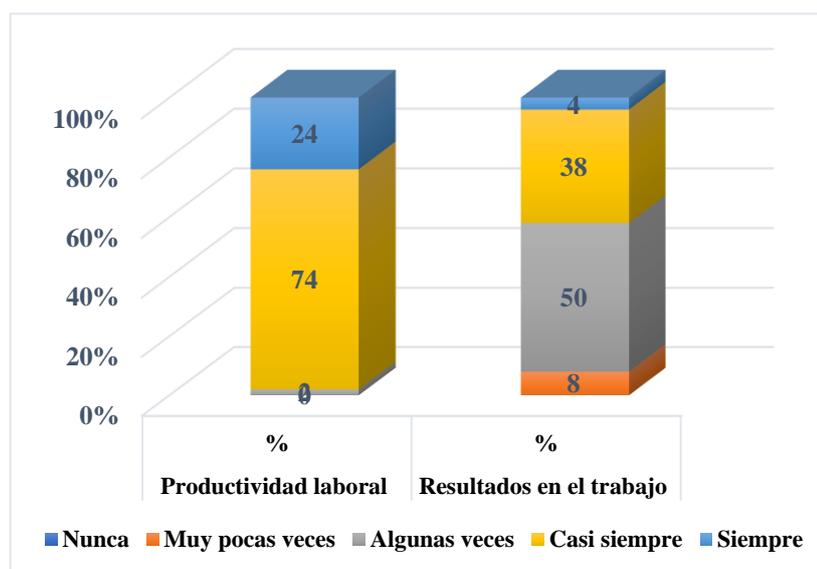
de la organización. Por otro lado, el 38 % respondieron casi siempre siendo un porcentaje considerable que se preocupa por los resultados obtenidos o a obtener en la organización. El 8% respondieron Muy pocas veces que refleja el trabajo con resultados y el 4% respondieron siempre que es un porcentaje mínimo que se desempeña con la eficiencia orientado al logro de resultados en su trabajo.

Asimismo, es importante mencionar que el factor más importante dentro de las Organizaciones es el Capital Humano, de ahí que quienes tienen la responsabilidad de gerenciar, dirigir las mismas deberán propiciar jornadas reuniones con el personal que contribuyan a la mejora continua, a su capacitación y a la motivación que contribuya al mejor rendimiento laboral que redundara en los resultados de su trabajo.

*Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión rendimiento laboral*

Rendimiento Laboral	Productividad Laboral		Resultados en el trabajo	
	f	%	f	%
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	0	0	4	8.0
Algunas veces	1	2.0	25	50.0
Casi siempre	37	74.0	19	38.0
Siempre	12	24.0	2	4.0
Total	50	100.0	50	1.00.0

Fuente: Idem.



*Figura: 2: Distribución de porcentajes de la dimensión rendimiento laboral.*

### **Dimensión Actividad Laboral**

Del total de la población sobre el indicador proceso laboral el 52% respondieron casi siempre según (Guasp, 1949) El proceso laboral se diferencia de los demás procesos, de una parte, por la especialización del órgano llamado a decidir y, de otra, porque la pretensión que se actúa en el mismo ha de pertenecer a la materia contencioso - laboral, es decir, que el derecho sustantivo aplicable debe ser Derecho del Trabajo o de la Seguridad Social. Entendiéndose que los colaboradores de dicha organización aplican sus conocimientos adquiridos en las capacitaciones y las experiencias que han obtenido los aplican en el proceso de su trabajo para obtener mejores resultados que les haga sentir satisfechos y realizados en el aspecto personal profesional. El 34 % respondieron algunas veces que refleja una cantidad considerable que tienen iniciativa de trabajar con la aplicación de capacitaciones en el proceso de trabajo. El 8% respondieron siempre y el 6% respondieron muy pocas veces aplican sus conocimientos durante el proceso del logro de un objetivo.

Por otro lado, del total de la población encuestada sobre el indicador actitud laboral el 52 % respondieron casi siempre según (Robbins ,1992). Cuando hablamos de las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más recientemente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional. La actitud laboral compromete el compromiso del colaborador con la institución, estamos hablando de Identidad laboral, que trasciende a las obligaciones propias del trabajo, para asumir compromisos éticos de entrega y valorar el espacio y oportunidades que se ofrecen para desempeñarnos laboralmente, es muy importante señalar el rol que asume la unidad de Promoción Humana donde labora el Trabajador Social quien tiene el liderazgo y el referente para una actitud laboral proactiva con el desarrollo de habilidades sociales, que deben ser el motivo de seguimiento se los demás trabajadores de la organización. El 46 % respondieron siempre que significa la actitud mostrada de los colaboradores frente a las funciones encomendadas y el 2% respondieron algunas veces que refleja de un mínimo de encuestados que muestran una actitud devaluada frente a sus funciones asignadas.

Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión actividad laboral

Actividad laboral	Proceso Laboral		Actitud laboral	
	f	%	f	%
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	3	6.0	0	0
Algunas veces	17	34.0	1	2.0
Casi siempre	26	52.0	26	52.0
Siempre	4	8.0	23	46.0
Total	50	100.0	50	100.0

Fuente: Ídem.

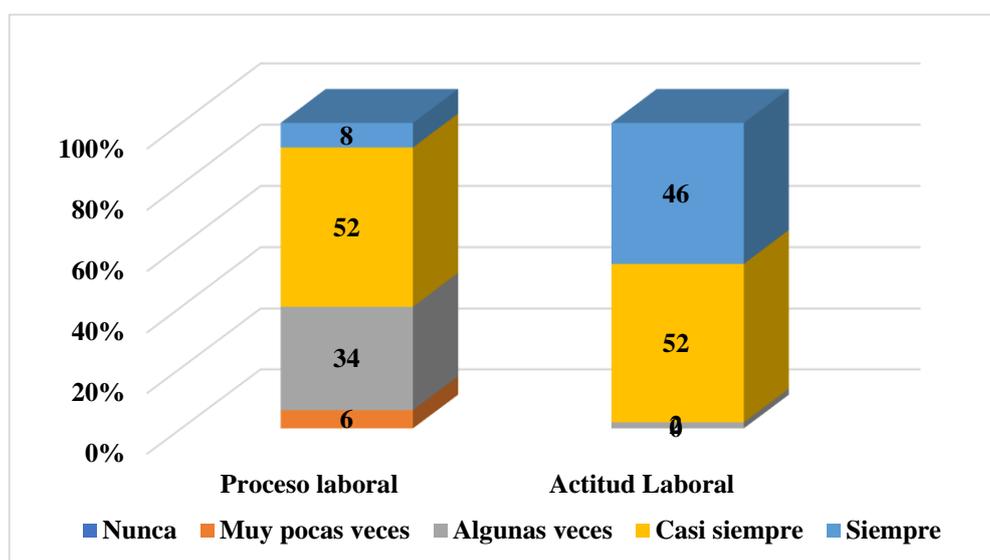


Figura: 3: Distribución de porcentajes de la dimensión actividad laboral

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

##### Hipótesis general

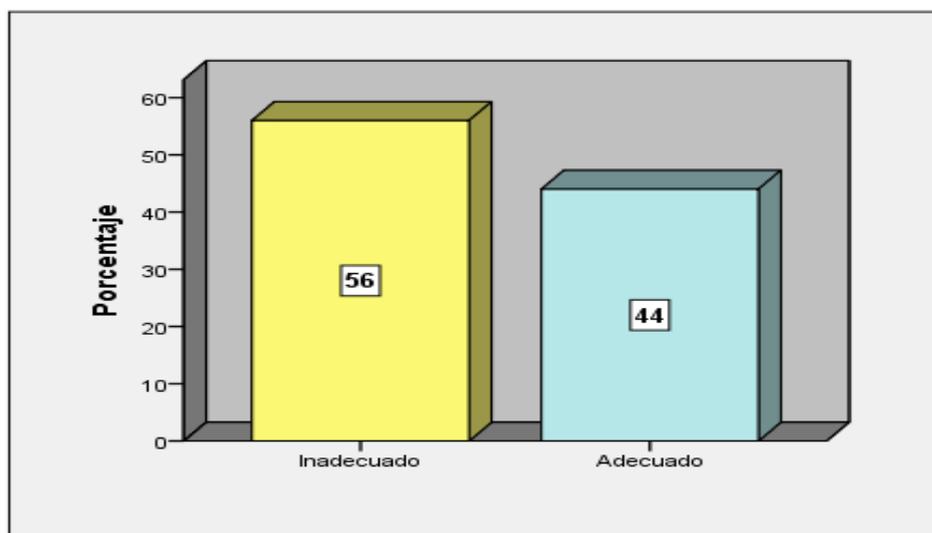
El desempeño laboral es inadecuado del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017.

Del total de encuestados el 56% respondieron que su desempeño laboral es inadecuado y el 44% respondieron que es adecuado demostrando así la hipótesis general del estudio.

*Tabla 4: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	28	56,0
Adecuado	22	44,0
Total	50	100,0

Fuente: Ídem



*Figura: 4: Distribución de porcentajes de la variable de desempeño laboral*

### **Hipótesis específica 1**

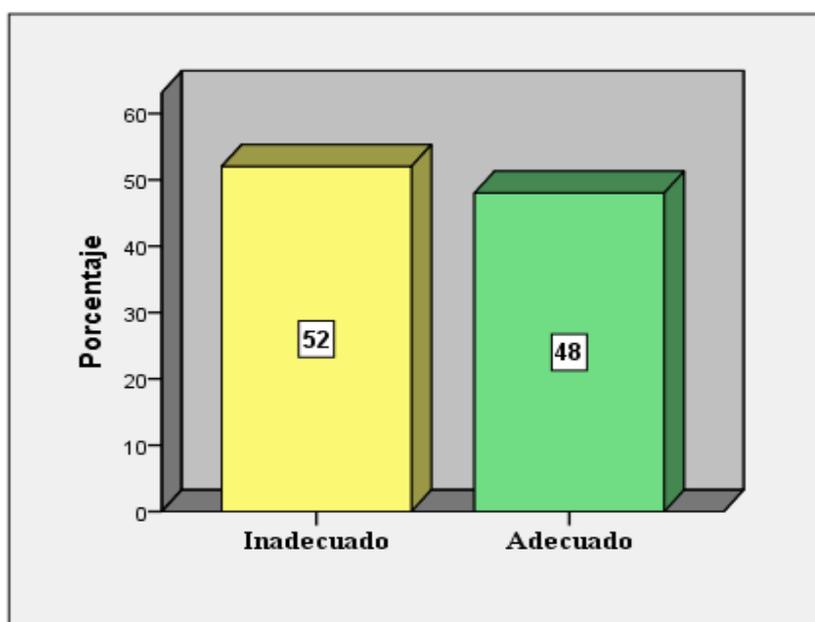
El rendimiento laboral es inadecuado del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?

Del total de los encuestados el 52% respondieron que su rendimiento laboral es inadecuado y el 48% respondieron adecuado, demostrando la hipótesis en mención.

*Tabla 5: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión rendimiento laboral.*

	Porcentaje	Frecuencia
Inadecuado	26	52,0
Adecuado	24	48,0
Total	50	100,0

Fuente: Ídem



*Figura: 5: Distribución de porcentajes de la dimensión rendimiento laboral.*

### **Hipótesis específica 2**

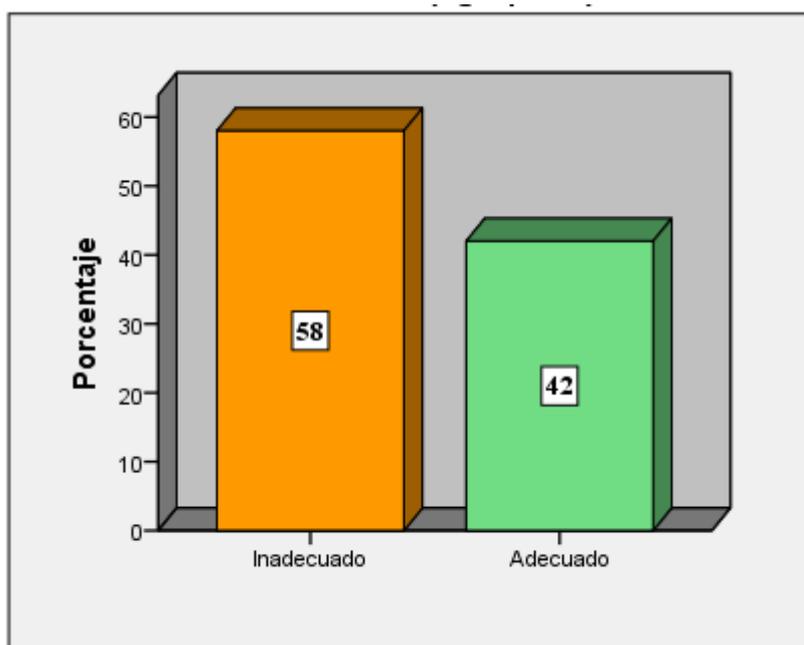
La actividad laboral es inadecuado del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?

Del total de encuestados el 58% respondieron que su actividad laboral es inadecuada y el 42% respondieron adecuado demostrando así la hipótesis en mención.

*Tabla 6: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión actividad laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuado	29	58,0
Adecuado	21	42,0
Total	50	100,0

Fuente: Ídem



*Figura: 6: Distribución de porcentajes de la dimensión actividad laboral*

## Capítulo V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Discusiones

Vásquez Y. (2012) Señala, como conclusión según el estudio a autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados fue similar a la evaluación que realizaron, la presente investigación nos evidencia que mientras exista comunicación y motivación entre los responsables de direccionar, gerenciar las organizaciones será adecuada.

Arratia, A. (2010) Las conclusiones a las que arribaron: los docentes con bajo desempeño profesional -según sus resultados en la EDD- no son conscientes de sus condiciones de trabajo, lo cual, a nuestro parecer, podría estar influyendo en sus desempeños profesionales, produciendo un círculo vicioso de postergación y frustración profesional y personal. De todas maneras, es importante aclarar que la direccionalidad de este proceso no es bidireccional, el tener buenas condiciones de trabajo implica que automáticamente exista un buen desempeño docente, hay muchas variables como su formación inicial, la formación continua, entre otras, que también determinan el desempeño, situación similar encontramos en los resultados de la encuesta aplicada a nuestra población donde se obtuvo que el desempeño laboral es inadecuado considerando que no existe motivación para el trabajo, liderazgo, de los responsables de direccionar la organización.

Fernando J. Romero U. (2009) manifiesta que la calidad del servicio prestada refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, tal motivo, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los

beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

En la investigación realizada se coincide con los resultados obtenidos principalmente en lo referente a capacitación, considerando que nuestra población tampoco tiene acceso a este rubro, al perfeccionamiento continuo, asimismo no existen incentivos que permitan mejorar sus condiciones laborales.

Casanova O y Obregón R (2016) Obtuvieron como resultados en cuanto a rendimiento laboral que la productividad laboral es alta con un 88.8 % y resultados laborales es alta con 51,2%. Asimismo, en relación a la actividad laboral se encontró que la mitad de la población percibe que su proceso laboral es moderado y alto. Por último, la actitud laboral que perciben es alta con un 52.5%. Se concluye que el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la empresa Cocorico S.A chancay es de nivel medio. En relación a nuestra investigación no coincide con los resultados propuestos por Casanova y Obregón, considerando que nuestra población son de contextos diferentes, asimismo sus colaboradores tienen desempeño laboral medio, sin embargo, según la encuesta aplicada al personal administrativo de la UGEL N°09 el desempeño laboral es inadecuado, considerando los indicadores de medición utilizados en esta investigación.

## 5.2. Conclusiones

El desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N° 10 del total de la población encuestada, el 76,0% respondieron casi siempre tienen un rendimiento laboral adecuado. Obteniendo buenos resultados en el trabajo encomendado el 20% respondieron que algunas veces se preocupan por su rendimiento laboral, aquí se tiene que fortalecer el trabajo en equipo la responsabilidad en el trabajo y el 4,0% respondieron que siempre se desempeñan con rendimiento laboral, este resultado es preocupante porque un porcentaje mínimo respondieron que trabajan

El total de la población encuestada el 78% respondió casi siempre en la dimensión actividad laboral notándose que tienen una actividad adecuada caracterizada por una baja productividad que se refleja muchas veces en el incumplimiento de metas y de compromiso con el trabajo.

Por otro lado, el 12% respondieron que siempre trabajan con el logro de objetivos de la organización siendo este resultado preocupante porque solo un pequeño porcentaje se desempeña con eficiencia.

Y por último el 10% respondieron que algunas veces se desenvuelven con una adecuada actividad laboral. Entendiéndose por una adecuada actividad laboral cuando se evidencia el compromiso de los trabajadores, con la organización, en el logro de los objetivos, en la consecución de metas con eficiencia y eficacia.

El Trabajo Social dentro de las organizaciones, como lo constituyen la Unidades de Gestión Educativa local, es amplia y diversificada por los niveles de intervención que se trabaja, asimismo por el desarrollo de nuestras competencias profesionales que nos son inherentes, así como la aplicación de técnicas de intervención profesional privativas y de uso exclusivo del Trabajo Social, corresponde a las Trabajadores Social asumir el rol de gestor de políticas sociales en el sector educativo, trabajando en apoyo al cumplimiento de las metas y objetivos del País.

### 5.3. Recomendaciones

Fortalecer el trabajo en equipo de los trabajadores de las diferentes áreas que conforman la organización, a través de la Implementación de capacitación al trabajador para lograr la mejora continua y el desempeño laboral eficiente

Propiciar la integración a través de un liderazgo democrático, que permita una comunicación fluida, asertiva entre los colaboradores.

Gestionar ante las instancias correspondientes la mejora de infraestructura que permita mejores condiciones laborales para el personal que laboran en la UGEL N° 10 HUARAL

La Trabajadora Social propondrá y gestionará convenios interinstitucionales que permita acceder a incentivos que permitan reconocer el esfuerzo de los trabajadores identificados con la institución.

El Trabajo Social en la UGEL cumple un rol preponderante donde desarrolla sus competencias profesionales inherentes al trabajo encomendado, en los tres niveles de intervención profesional.

A nivel individual, se propone atender a los casos sociales que son los colaboradores con problemas de diversos tipos que afectan su desempeño.

Asimismo, a nivel grupal donde la intervención es para mejorar la convivencia y las relaciones interpersonales de los trabajadores para mejorar su desempeño laboral a través de programas mensuales que alimente su autoestima.

A nivel comunitario, se recomienda realizar programas o proyectos de socialización y convivencia sana en la institución para un mejor logro de los resultados que beneficie a todos a nivel personal y a la organización.

Se recomienda aplicar dinámicas motivacionales al área correspondiente de bienestar del personal para lograr afianzar el entusiasmo entre los trabajadores.

## Capítulo V

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 5.1. Fuentes Bibliográficas

Arratia, A. (2010) *Desempeño Laboral y Condiciones de Trabajo Docente en Chile: Influencias y Percepciones desde los Evaluados*. Tesis para optar grado de Magíster en Ciencias Sociales. Chile

Recuperado el 02 de junio del 2017, desde:  
[http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia\\_a/pdfAmont/cs-arratia\\_a.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf)

Casanova O y Obregón R (2016) *Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Empresa Cocorico S.A.* Tesis para optar Licenciada en Trabajo Social Huacho-Peru.

Fernando J. Romero U. (2009) *Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas*. Maracaibo. Estado Zulia. Venezuela.

Recuperado el 02 de junio del 2017, desde:  
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>.

Vásquez Y. (2012) *Evaluación del Nivel de Desempeño laboral de los Empleados de la Empresa Equipos de Bombeo, S. A.* Tesis de posgrado

Maestría en Administración. Universidad de Montemorelos. Allende, Nuevo León, México.

Recuperado el 01 de Junio del 2017, desde:  
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/286/Tesis%20Ysa%C3%AD%20V%C3%A1zquez%20Estrada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## 5.2. Fuentes Electrónicas

Angulo, E. (2012) Teoría de las organizaciones.

Recuperado el 01 de junio del 2017, desde: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/teoria\\_organizaciones.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/teoria_organizaciones.html)

Consultores Aiteco, McGregor, (1960) Artículo Teoría X y Teoría Y

Recuperado el 01 de junio del 2017, desde: <https://www.aiteco.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor/>

Carpio, C. (2011) Las actitudes laborales; una mirada desde la teoría

Recuperado el 02 de junio del 2017, desde: <http://www.monografias.com/trabajos89/actitudes-laborales-mirada-teoria/actitudes-laborales-mirada-teoria.shtml>

Derechos Reservados. (2014) Definición de resultados

Recuperado el 02 de junio del 2017, desde: <http://conceptodefinicion.de/resultado/>.

Herzberg (1967) Teoría de los Dos Factores

Recuperado el 01 de junio del 2017, desde: <http://sigma.poligran.edu.co/politecnico/apoyo/administracion/admon1/pags/juego%20carrera%20de%20observacion/HERZBERG2.html>

Kenfer, R (1995), Rendimiento Laboral

Recuperado el 01 de junio del 2017, desde: <http://es.workmeter.com/blog/bid/291345/Rendimiento-laboral-influencias-de-la-motivaci-n-y-el-presencialismo>

Maslow (1943) Pirámide de las necesidades en el ámbito laboral

Recuperado el 01 de junio del 2017, desde: <https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>

Meza, M. (2017) La Teoría de las Relaciones Humanas

Recuperado el 01 de junio del 2017, desde: [http://www.academia.edu/8643476/LA\\_TEOR%C3%8DA\\_DE\\_LAS\\_RELACIONES\\_HUMANA\\_resumen](http://www.academia.edu/8643476/LA_TEOR%C3%8DA_DE_LAS_RELACIONES_HUMANA_resumen)

Martínez (2007) Productividad Laboral

Recuperado el 02 de junio del 2017, desde: <http://infocalser.blogspot.pe/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>

Perdomo, V. (2011) Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional.

Recuperado el 01 de junio del 2017, desde:<https://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>.

Piqueras, C. (2014) Estilos de liderazgo

Recuperado el 02 de junio del 2017 desde:  
<https://www.cesarpiqueras.com/6-estilos-de-liderazgo.-goleman/>

Remón, M. (2008) Organización Internacional del Trabajo

Recuperado el 01 de junio del 2017, desde:<http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/OIT.aspx>.

Sagardoy, J. El Proceso Laboral

Recuperado el 02 de junio del 2017, desde:  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/47.pdf>

Sánchez, Y (2014), La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las organizaciones:

Recuperado el 02 de junio del 2017, desde:  
<https://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html>

Sosa, V. (2012) Desempeño Laboral: proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado.

Recuperado el 02 de junio del 2017, desde:  
<http://sosagranadinowilmer.blogspot.pe/2012/02/desempeno-laboral.html>

Zayas, P. (2001) Premisas psicológicas de la actividad laboral

Recuperado el 02 de junio del 2017, desde:  
<http://www.monografias.com/trabajos16/psicologia-laboral/psicologia-laboral.shtml#ixzz4iDVHSoNN>

## ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo	Variable	Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Metodología
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UGEL N°10 HUARAL 2017	Desempeño laboral	<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se presenta el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se presenta el rendimiento laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?</p> <p>¿Cómo se presenta la actividad laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017.</p> <p>Objetivo específico</p> <p>Determinar el rendimiento laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017.</p> <p>Determinar la actividad laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017.</p> <p>Hipótesis específico</p> <p>El rendimiento laboral es inadecuado del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?</p> <p>La actividad laboral es inadecuado del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017?</p>	<p>Rendimiento laboral</p> <p>Indicadores</p> <p>Productividad laboral</p> <p>Resultados en el trabajo</p> <p>Actividad laboral</p> <p>Indicadores</p> <p>Proceso laboral</p> <p>Actitud laboral</p>	<p>Tipo</p> <p>La investigación es básica.</p> <p>Enfoque</p> <p>Es cuantitativo, porque durante el proceso de recojo de datos y procesamiento de la información.</p> <p>Población:</p> <p>La población objetivo son 50 trabajadores del personal administrativo.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario Desempeño laboral</p> <p>Autores:</p> <p>Casanova, O &amp; Obregón ,R(2016)</p>

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Autoras: Casanova, O & Obregón, R (2016)

A continuación, se presenta preguntas la cual debe marcar con una (x) la respuesta que crea correcta, solo deberá marcar una alternativa.

N°	Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1.	Tengo capacidad para planificar adecuadamente mi trabajo.					
2.	En el trabajo utilizo diferentes formas de estrategia.					
3.	En mis labores aplico lo que aprendí de las experiencias adquiridas.					
4.	Reflexiono acerca de mi desempeño laboral.					
5.	Desarrollo todas mis competencias para alcanzar las metas de la organización.					
6.	Generalmente llego temprano a mi trabajo.					
7.	Aplico en mi trabajo lo que he aprendido en las capacitaciones.					
8.	Me preocupo por rendimiento laboral.					
9.	Desarrollo mis actividades eficientemente por miedo a ser despedido.					
10.	Trato que mis labores sean eficientes.					
11.	Mi jefe me felicita por mi buen desempeño laboral.					
12.	Las dudas que tengo las consulto con mi jefe.					
13.	Las labores que realizo me hacen sentir satisfecho.					
14.	La organización capacita frecuentemente a sus trabajadores.					
15.	Asisto a los cursos, programas, talleres de capacitación que organiza la institución.					
16.	Las tareas que me encomiendan las hago como creo convenientes.					
17.	Los trabajadores rinden todo lo que pueden.					
18.	Trato a todos mis compañeros de trabajo por igual.					
19.	Los trabajadores no rinden bien sus evaluaciones de desempeño laboral.					
20.	La organización tiene un estilo de liderazgo democrático y hace participar a sus colaboradores.					
21.	Empleo diferentes formas de habilidades y destrezas para cumplir mis funciones.					
22.	En la organización nos incentivan para realizar eficientemente las tareas.					