



FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“CLIMA LABORAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE
LOGROS Y METAS INSTITUCIONALES DE LA UGEL JULCAN”**

– 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PRESENTADO POR:

Bach. SUSANA MILAGROS MEDEROS MONTERO

ASESOR :

MAG. CESAR T. TORRES SARAVIA

CHINCHA-PERU 2017

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por la culminación de este trabajo y abrirme nuevas puertan en mi vida Profesional, Néstor Mederos Guevara Y Norma Montero Esquerre mis Padres por brindarme su apoyo y dedicación día a día, por cada esfuerzo y sacrificio que hicieron para apoyarme en todo momento sin limitación alguna, a mi hermana por su apoyo incondicional y por ser un ejemplo en mi vida Profesional, a mi cuñado quien fue el hermano que no me dejo flaquear en los momentos más difíciles de mi carrera.

A todos ellos, un agradecimiento muy especial de mi parte, y es a ellos a quienes les dedico este proyecto.

SUSANA MILAGROS MEDEROS MONTERO

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se titula “Clima laboral y su impacto en el rendimiento de logros y metas Institucionales de la “Unidad de Gestión Educativa Local Julcán” – 2017.

El objetivo general del presente estudio es, Identificar el Clima Laboral en la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán” en el periodo 2017, y determinar de qué manera influye en el rendimiento de logros y metas Institucionales.

Determinar el Clima Organizacional de la “UGEL Julcán”, permitirá plantear una alternativa para incluir cambios planificados, en la postura laboral de los trabajadores, como en la estructura administrativa.

La investigación es justificada en un análisis exhaustivo del entorno, en el cual existen aspectos ambientales y motivadores que afectan el clima organizacional; Para identificar el nivel de Clima Laboral en la UGEL Julcán utilizamos dos Test: Test de Nivel de Motivación y Test de Compromiso Organizacional; y para identificar los resultados y metas organizacionales, se asistió a datos estadísticos, así como la evaluación y análisis de instrumentos de gestión existentes como el Plan Operativo Institucional 2017.

Como resultado se determinó, que existen niveles medio de motivación y compromiso organizacional, generando impactos negativos en la obtención de logros y metas Institucionales en la Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN	iii
ÍNDICE	iv
I. INTRODUCCIÓN	5
II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION	6
Descripción de la realidad problemática	6
Formulación del Problema	8
Justificación de la Investigación	8
Hipótesis	8
Variables	9
Definición de Variables	9
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
IV. MARCO TEORICO	11
V. METODOS Y PROCEDIMIENTOS	13
VI. RESULTADOS	30
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
BIBLIOGRAFIA	42
ANEXOS	43

I. INTRODUCCIÓN :

El actual trabajo de investigación se titula “Clima laboral y su impacto en el rendimiento de logros y metas Institucionales de la Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán – 2017”.

El objetivo general del presente estudio es, Identificar el Clima Laboral en la “UGEL Julcán” en el periodo 2017, y determinar de qué manera influye en el rendimiento de logros y metas Institucionales.

Determinar el Clima Organizacional de la “Unidad de Gestión Educativa Local Julcán”, permitirá plantear una alternativa para incluir cambios planificados, en la postura laboral de los trabajadores, como en la estructura administrativa

La investigación está justificada en un análisis exhaustivo del entorno, en el cual existen aspectos ambientales y motivadores que afectan el clima organizacional; Para identificar el nivel de Clima Laboral en la UGEL Julcán utilizamos dos Test: Test de Nivel de Motivación y Test de Compromiso Organizacional; y para identificar los resultados y metas organizacionales, se asistió a datos estadísticos, así como la evaluación y análisis de instrumentos de gestión existentes como el Plan Operativo Institucional 2017.

Como resultado se determinó, que existen niveles medio de motivación y compromiso organizacional, generando impactos negativos en la obtención de logros y metas Institucionales en la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”.

II. PROBLEMÁTICA EN LA INVESTIGACIÓN

DESCRIPCIÓN EN LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La institución donde trabajar diariamente, el compromiso que un directivo que puede tener con su grupo de trabajo, la conducta entre el personal y la relación con su usuario (docente, padre familia, alumnos y demás personas en general), todos ellos conforman lo que se denominará clima organizacional.

Así mismo las organizaciones de la gestión públicas con el propósito de dar cumplimiento a la leyes directiva y demás normativa que se encuentre actualmente vigente, viene dando prioridad al desarrollo de acciones o actividades que mejoren el compromiso y la motivación de los servidores públicos, buscando principalmente el aumento y desarrollo de productividad laboral de los trabajadores principalmente con aquellos que tienen una relación directa con el servicio a la comunidad.

La “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, es un Órgano Descentralizado de la GRELL – “Gerencia Regional de Educación de La Libertad”, que brinda el soporte especializado e instructivo, institucional y administrativo a las Instituciones Educativas de la jurisdicción de la “Ugel Julcán”, para lograr un servicio educativo de calidad con igualdad. El ámbito de acción de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán” se encuentra sinconscrito territorialmente según criterios de gobernabilidad en concordancia con los lineamientos de política educativa del sector público.

En ese sentido, realizar un diagnóstico del ambiente organizacional en La “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, nos va permitir contar con una herramienta importante para una buena toma de decisiones que conlleven para el desarrollo integral de la UGEL, además nos permitirá conocer la actual calidad del ambiente laboral, así mismo nos permitirá

elaborar una propuesta para implementar acciones y programas de mejoramiento del ambiente organizacional en general, bajo el reconocimiento de los principios fundamentales que se constituyen actualmente en la organización, teniendo en cuenta que todo ambiente de trabajo tiene que satisfacer las necesidades y expectativas de sus trabajadores con el propósito de mejorar la calidad de vida personal y generar condiciones que coadyuven a un buen desempeño y a una alta satisfacción que favorezcan un alto desempeño y una alta satisfacción, con la finalidad de mejorar los niveles de calidad de los servicios que se presentan a la comunidad de Julcán.

En la actualidad la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, se hace necesario y prioritario efectuar una medición del clima o ambiente laboral a través de una herramienta (encuesta, entrevistas, etc.), calificada y validada en el sector público o privado, la cual se tendrá en cuenta aspectos relacionados con lo que perciben los trabajadores de la UGEL con respecto a su Institución, el cargo que desempeñan y su desarrollo diario, como parte integrante de la misma, la infraestructura física en la que vienen desarrollando sus actividades usuarios(docentes, padres de familia y comunidad en general) ante él y las diferentes problemáticas que afectan a dicho trabajo.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el ambiente laboral influye en el rendimiento de logros y metas Institucionales en la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”?

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Determinar el ambiente Laboral de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, permitirá plantear un propuesta para efectuar cambios debidamente planificados, tanto en la estructura administrativa y organizacional así como en las formas, actitudes y comportamientos de los servidores, además nos permitirá contar con indicador de gestión dentro de la administración mediante claros diagnósticos para poder ver de qué manera están impactando los cambios que se implementan y la forma como lo perciben los trabajadores sobre cómo están impactando las procedimientos, las políticas y los cambios que se implementan y de qué manera lo sus trabajadores.

HIPÓTESIS:

Hipótesis Específica

El clima laboral influye positivamente en el rendimiento de logros y metas institucionales en la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”.

Hipótesis Nula

El clima laboral no influye positivamente en el rendimiento de logros y metas institucionales en la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”.

VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE : Clima Laboral

VARIABLES DEPENDIENTE : Logros de Metas y Objetivos

DEFINICION DE VARIABLES:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente Clima Laboral	Ambiente Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.	Factores Ambientales Factores Motivacionales Compromiso organizacional	Test Test Test	Escala de Likert - Siempre - Casi siempre - Algunas Veces - Muy pocas Veces - Nunca
Variable Dependiente Logros de Metas y Objetivos	Se entiende como logro a la obtención o consecución de algo que busca o se viene intentando tiempo a tras para lo cual se le destinan esfuerzos que pueden ser físicos o psíquicos para lograr el objetivo deseado.	Tiempo	Plan de Operativo Institucional - POI	Indicadores del POI.

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Identificar el Clima Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Julcán en el periodo 2017.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el estado actual del Ambiente Laboral de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”.
- Identificar logros y metas institucionales de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, en el periodo 2017, a través de indicadores de gestión.
- Determinar el impacto del Ambiente Laboral en el rendimiento de los Servidores de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”.
- Proponer alternativas que conlleven a mejorar los elementos que vienen afectando de manera negativa del desarrollo normal de la Institución, así mismo buscar potenciar los aspectos u elementos favorables que vienen motivando a los trabajadores y permiten que la gestión diaria sea mejor.

IV. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística

Luego de una amplia revisión bibliográfica se ha identificado estudios relacionados que significan una base para el planteamiento de investigación en cuanto al marco teórico, definiciones y conceptos. Así se tiene que:

A nivel Nacional

A nivel nacional se ha encontrado antecedentes o investigaciones siguientes:

“Metodología para el estudio del ambiente organizacional”:

Documento técnico / Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional - Lima: Ministerio de Salud; 2009.

Se llegó a la siguiente conclusión: La Dirección de Calidad en Salud, del Ministerio de Salud del Perú, con la participación del Comité Técnico de Clima Organizacional y equipo de expertos, ha elaborado un instrumento Técnico el cual denomino, Metodología para el Estudio del Ambiente Organizacional.

Este instrumento ha sido elaborado por especialistas y expertos que conforman el Comité Técnico de Ambiente Organizacional, así mismo en este proceso de elaboración se contó con la importante participación de un staff de profesionales expertos de diferentes Instituciones, precisando que una de las herramientas principales fue el uso de la escala de Likert.

El instrumento ha sido aprobado y validado por especialistas profesionales, además a través de un focus group se efectuó la validación de los enunciados, también la validación estadística, se utilizó Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información

resultante que se obtendrá con esta herramienta va hacer confiable, es decir que se usa de manera repetida pues se obtendrá similares resultados.

Este cuestionario de preguntas busca conocer las percepciones de los trabajadores de la organización respecto al ambiente laboral.

TESIS: “Determinantes Motivacionales que influyen en el Desempeño Laboral del Personal de la Gerencia Regional ESSALUD – Trujillo”.

AUTOR: Br. Fernández Donayre Elizabeth Angelina

INSTITUCIÓN: Universidad Privada Antenor Orrego

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Proporcionar un ambiente armonioso de trabajo que tengan condiciones adecuadas donde los servidores se sientan debidamente motivados y puedan cumplir de manera eficiente su labor diaria.
- Motivar a los trabajadores aplicando teorías que conlleven a mejorar su actividad laboral en busca de las metas y objetivos
- Mejorar el salario o sueldo de los servidores para lograr un buen desarrollo laboral, asimismo aplicar acciones de reconocimiento que conlleven a elevar el autoestima, con el propósito de lograr las metas institucionales.
- Incitar la constante participación de los trabajadores en las actividades motivacionales que se desarrolla la organización .
- Respeto a las Metas Personales motivar al personal para mejorar el nivel de competitividad, en el logro de sus objetivos a nivel personal, profesional e institucional.

V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS:

El diseño de la investigación de acuerdo con los objetivos planteados corresponde a una investigación documental, ya que se pretende demostrar de qué manera influye el clima laboral en el cumplimiento de logros y metas institucionales de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán” a través de indicadores.

Para el resultado de las metas se utilizó un sistema que cambiara la recopilación de información existente como el Plan Operativo Institucional y demás documentos de gestión, así como normatividad existente, asimismo una búsqueda exhaustiva de información estadística proveniente de distintas fuentes, así mismo se utilizó las encuestas a efectos de medir el Clima Laboral en dicha Institución.

La investigación se circunscribe en el distrito de Julcán provincia de Julcán departamento La Libertad.

La información fue obtenida de fuentes mediante entrevistas y encuestas de los trabajadores y usuarios de la “UGEL Julcán”.

Se realizó la búsqueda de información, levantamiento de datos estadísticos y la realización de Test.

Tipos de estudio

Es una investigación cuantitativa en un nivel descriptivo, destructiva, no experimental, transversal ya que permitió conocer las características actuales de las variables que conforman el ambiente organización en la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”.

Diseño

Tipo No Experimental, Porque se realiza sin manipular la variable. Es decir, se trata de una investigación donde no haremos variar intencionadamente las variables independientes. Esta investigación, solamente se observará los fenómenos tal conforme se dan en su contexto natural.

Población, muestra y muestreo

Población: La conforman todos los trabajadores que laboran directamente en la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán” de todos los niveles (Directivos nombrados de carrera administrativa 276, contratados CAS), siendo un total de 11 personas.

Muestra: La presente investigación no amerita determinar la muestra porque es un universo manejable.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Aplicación de entrevistas y test para obtener la información necesaria

Tiempo de Aplicación: 06 meses.

Material: Cuadernillo, Hoja de Respuesta. Corrección: Sistematizada.

Para identificar el nivel de ambiente Laboral en la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán” utilizaremos dos Test: Test de Nivel de Motivación y Test de Compromiso Organizacional

A. Test de Nivel de Motivación

Para recolectar información se utilizó dos test tipo Likert el cual consistió:

- Test de Factores Ambientales que constan de 24 ítems.
- Test de Factores Motivadores que constan de 15 ítems

Ambos test que fueron medidos en la siguiente escala:

Para los ítems positivos

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
5	4	3	2	1

Para los ítems negativos

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
1	2	3	4	5

Para determinar si el nivel de Motivación es alto, medio o bajo la puntuación se realizó de la siguiente:

Factores Ambientales

- **Nivel Bajo:** De 24 a 55 puntos
- **Nivel Medio:** De 56 a 87 puntos
- **Nivel alto:** Entre 88 a 120

Factores Motivadores

- **Nivel Bajo:** De 15 a 34 puntos
- **Nivel Medio:** De 35 a 54 puntos
- **Nivel alto:** Entre 55 a 75

B. Test de Nivel de Compromiso:

Para recolectar información se utilizó un test tipo Likert el cual consistió de 17 ítems que fueron medidos en la siguiente escala

Para los ítems positivos:

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
5	4	3	2	1

Para las ítems negativos:

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
1	2	3	4	5

Para determinar si el grado de Compromiso es alto, medio o bajo la puntuación se realizará de la siguiente

- **Nivel Bajo:** De 17 a 39 puntos.
- **Nivel Medio:** De 40 a 62 puntos
- **Nivel alto:** De 63 a 85 puntos

Métodos de análisis de datos

La investigación se realizará en cinco etapas.

Primera Etapa: Revisión bibliográfica y Aprobación por parte del Asesor del Proyecto; en este se presentó la propuesta de medición de clima en el cual se incluyeron sus objetivos.

Segunda Etapa: Sensibilización y preparación; en este momento se dará inicio la etapa de intervención donde por áreas se socializará la propuesta de medición de clima organizacional.

Tercera Etapa: Ejecución; recolección de datos, en esta etapa, se establecerá una agenda de reuniones por áreas para la aplicación del instrumento, situación que tendrá lugar entre los meses de Agosto - Setiembre del 2017, tiempo durante el cual se aplicarán las 11 encuestas de manera individual.

Cuarta Etapa: Análisis e interpretación de resultados. En este momento se procesará la información lograda a través del Test, y se podrá realizar el análisis de la información e interpretación de los resultados.

Quinta Etapa: Presentación de Informe final del Proyecto.

Aspectos Generales de la Organización:

“Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”.

Objetivos

- Mejorar los contenidos de gestión pedagógica y administrativa de las Instituciones Educativas para lograr su autonomía
- El desarrollo integral del educando mediante la prestación de servicios educativos brindados con equidad, satisfaciendo pertinentemente las necesidades educativas del ámbito territorial.
- Fomentar y desarrollar estrategias para que los programas educativos y las Instituciones del sector formen, preparen, eduquen y capaciten, niños, adolescentes y jóvenes con el propósito de propiciar una Educación Integral para su desarrollo personal y socioeconómica

respaldado principalmente en valores éticos y morales , en relación con las exigencias del desarrollo socio económico de la comunidad y del País.

- Supervisar, verificar y controlar la calidad de los servicios Educativos que proporcionan las diferentes Instituciones Educativas dentro del sector, amparando su autonomía e independencia Institucional.
- Promover e impulsar la buena relación social; articulando gestiones entre las Instituciones privadas y públicas en el marco de los Proyectos Educativos Locales.
- Ocupar y disponer a la realidad las leyes generales así como las políticas pedagógicas y educativas señaladas por el Ministerio de Educación y la entidad respónsale del sector Educación del Gobierno Regional La Libertad.

Funciones Principales

Son funciones de la Unidad de Gestión Educativa Local Julcán:

Definición de Políticas y Normatividad:

- a. Apoyar a la adecuación, implementación y desarrollo de las políticas educativas de la localidad en correspondencia con las políticas educativas nacionales y regionales.
- b. Plantear, elaborar y evaluar Proyectos educativos en el ámbito jurisdiccional en concordancia con los Proyectos Educativos nacionales y regionales.

- c. Orientar a la buena formulación, ejecución y distribución de los recursos presupuestales anuales de las Instituciones Educativas enmarcadas en la jurisdicción.
- d. Mejorar promoviendo independencia, capacidad de innovación y funcionamiento democrático a las Instituciones Educativas,

Provisión de Servicios:

- e. Supervisar, monitorear y acompañar la prestación de los servicios educativos, que prestan los Establecimientos Educativos en el ámbito rural y urbano, con el propósito de brindar un servicio educativo adecuado y de calidad.
- f. Fomentar y crear estrategias para aplicar en programas de alfabetización y lingüísticas así propiciar adecuadamente horarios de lectura a los estudiantes y padres de familia.
- g. Crear talleres y centros de especialización de lenguaje, lectura, teatros y deportes.
- h. Lograr el apoyo, respaldo y cooperación de la comunidad nacional e internacional realizando convenios, contratos y acuerdos que sirvan al progreso y mejoramiento de la calidad educativa en la jurisdicción, de acuerdo a las pautas señaladas.

Desarrollo Curricular:

- i. Propiciar la multiplicidad de la currícula de las Instituciones Educativas enmarcadas en la jurisdicción.

- j. Participar en la proyección y realización de Proyectos de Investigación, innovación y experimentación pedagógica, que conlleven a mejorar de manera continua la calidad del servicio educativo en la localidad.
- k. Colaborar en las actividades de evaluación y medición de la calidad del servicio educativo que brinda la Gerencia Regional de Educación de La Libertad así como la Sede Central del Ministerio de Educación.
- l. Estimular la creación de recursos tecnológicos y educativos que conlleven a mejorar las enseñanzas que se brindan en las Instituciones Educativas de la localidad.
- m. Reconocer las dificultades presupuestales, administrativas y docentes, así mismo ofrecer programas permanentes de capacitación para la superación profesional del docente.

Desarrollo Institucional:

- n. Establecer alianzas estratégicas, impulsado la formación y operabilidad de redes educativas que sirvan de cooperación entre instituciones y programas educativos y demás instituciones de la localidad,
- o. Propiciar el desarrollo de nuevas técnicas metodológicas, y la aplicación de nuevas tecnologías de comunicación y de información para el constante mejoramiento continuo del sistema educativo.
- p. Promover y generar actividades del Consejo Participativo Local de Educación con el propósito de forjar acuerdos concertados, así como promover la vigilancia al ciudadano.

- q. Tramitar la autorización de funcionamiento de las Instituciones Públicas y Privadas de Educación básica ante la Gerencia Regional de Educación La Libertad.
- r. Evaluar y establecer la insuficiencia de Infraestructura y equipamiento, así como participar en el mantenimiento, mejoramiento y construcción, en coordinación con el Gobierno local y regional.

Administración de Personal y Recursos:

- s. Identificar las necesidades de gestión educativa en su ámbito de la localidad y realizar gestiones para su financiamiento.
- t. Comprobar y evaluar las necesidades de infraestructura y equipamientos, así como evaluar, formular, y proyectar el presupuesto de la “Unidad de Gestión Educativa de Local”, contando con la participación del consejo participativo local de educación y las Instituciones Educativas de la localidad.
- u. Gestionar y evaluar el financiamiento en coordinación con la Gerencia de Educación La Libertad y el Ministerio de Educación.
- v. Proyectar, formular y ejecutar los recursos presupuestales con el propósito de atender las necesidades de las instituciones y programas educativos y gestionar su financiamiento.
- w. Brindar apoyo logístico y administrativo a las Instituciones Educativas Publicas enmarcadas en la jurisdicción.
- x. Dirigir el proceso de evaluación, selección e ingreso del personal docente y administrativo y desarrollar acciones administrativas que conlleven a satisfacer los pedidos de las Instituciones Educativas.

Estructura Organizacional

Según el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, para el cumplimiento de sus funciones tiene como unidades estructuradas a:

a. DIRECCIÓN:

Dirección

b. CONTROL:

Área de Auditoría Interna

c. APOYO:

Área de Administración

d. ÓRGANOS DE LINEA:

Área de Gestión Pedagógica

Área de Gestión Institucional

a) Dirección

Ubicación Organizacional: Ocupa el primer nivel dentro del organigrama, es el puesto de mayor jerarquía dentro de la organización.

Descripción:

Este puesto tiene coordinación con todos los demás puestos de la estructura organizacional. La Dirección es un cargo que ocupa el Director de la Entidad, Depende del Gerente Regional de Educación, ejerce autoridad sobre el personal a su cargo, es encargado de la planificación, dirección, coordinación, asesoramiento, ejecución y seguimiento de las actividades correspondiente del sector

b) Administración

Ubicación Organizacional Se encuentra ubicado en primer nivel de la estructura organizacional, es un órgano de apoyo y trabaja bajo las órdenes de la Dirección.

Descripción:

Su principal relación con la organización se establece con la Dirección y las demás Áreas. Depende de la Dirección de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, es el responsable de la planificación, dirección, coordinación, asesoría, ejecución y seguimiento de las actividades administrativas correspondientes.

Tiene como principales funciones:

- Conducir los sistemas administrativos, impartiendo las direcciones y disposiciones del caso para su funcionamiento.
- Formular los Planes y programas de actividades de la UGEL Julcán en coordinación con las oficinas correspondientes.

c) Control Institucional

Descripción:

Depende de la OCI de la Gerencia Regional de Educación.

Tiene como principales funciones:

- Coordinar y proponer con las Unidades orgánicas componentes de la CGR, el Plan Anual de Control, de acuerdo a las disposiciones que sobre la materia exprese la Contraloría General Regional.
- Normar y enmarcar los lineamientos de acción de la política a seguir en el Sistema de Control.
- Manifiestar y presentar a la entidad, el presupuesto anual del OCI para su correspondiente. aprobación

- Elaborar el control interno concurrente y posterior en concordancia a las disposiciones establecidas en las Leyes y Normas Generales de Control Gubernamental y demás normas emitidas por la CGR.

d) Gestión Pedagógica

Descripción:

Depende de la Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán, ejerce autoridad sobre el personal a su cargo, es encargada de la planificación, dirección, coordinación, asesoramiento, ejecución y seguimiento de las actividades correspondiente a su área.

Tiene como principales funciones:

- Supervisar y orientar la aplicación de la normativa educativa nacional, en materia de gestión pedagógica en las Instituciones educativas de la jurisdicción.
- Elaborar el PEI Aplicar estrategias para mejorar la capacidad del servicio educativo que se brinda a través de las instituciones educativas de su jurisdicción, que ayudan al desarrollo integral de la educación.
- Asesorar, supervisar, y monitorear las acciones de desarrollo y diversificación curricular en las Instituciones Educativas a cargo de AGP.
- Promover y alentar la investigación Técnico pedagógico en innovaciones Curriculares, estrategias didácticas, sistema de evaluación, medios, materiales y otros aportes de la tecnología educativa, generando la creatividad, experimentación y el intercambio de nuevas tecnologías de aprendizaje entre instituciones educativas públicas y privadas.

- Apoyar y participar en proyectos y/o programas de investigación, acción e innovación pedagógica y evaluar el impacto de los servicios educativos.

e) Gestión Institucional

Descripción:

Depende de la Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local Julcán, ejerce autoridad sobre el personal a su cargo, es responsable de la planificación, dirección, coordinación, asesoramiento, ejecución y seguimiento de las actividades correspondiente a su área.

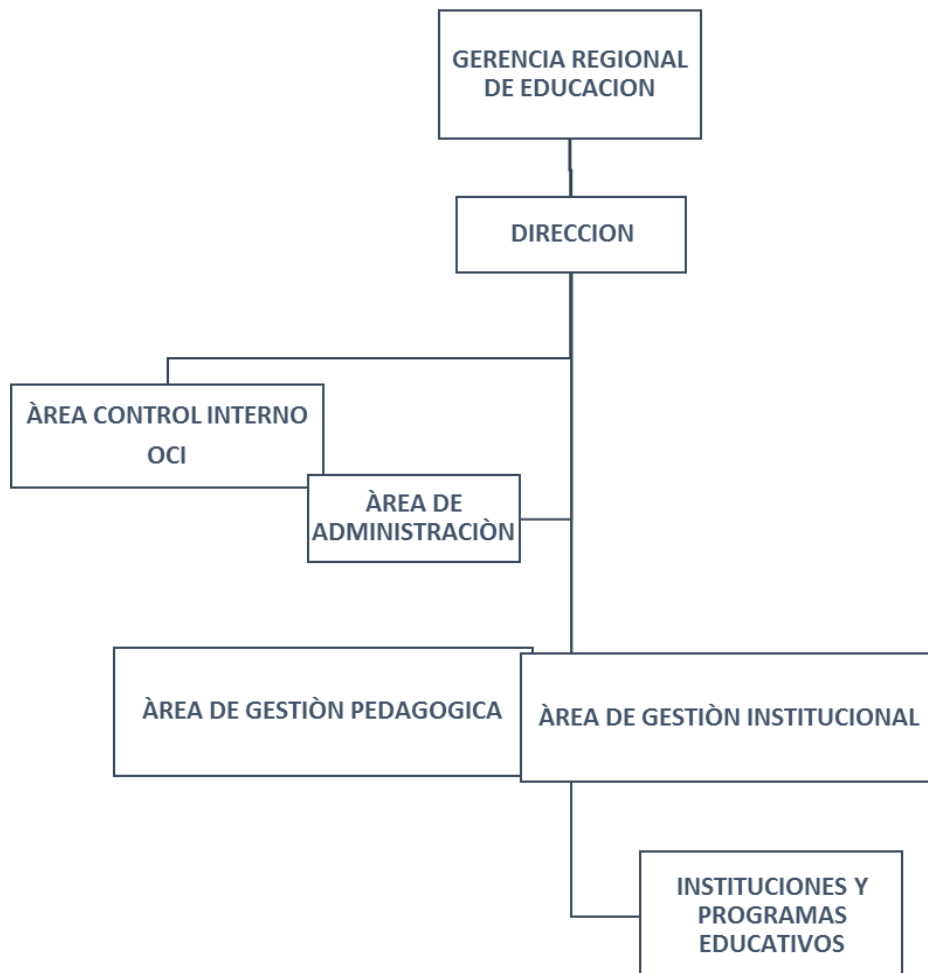
Tiene como principales funciones:

- Orientar y monitorear la aplicación de la política y normativa educativa nacional y regional, en materia de gestión pedagógica en las Instituciones y demás Programas Educativos existentes en la jurisdicción.
- Elaborar el PEI - plan estratégico institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán y demás instrumentos normativos de gestión institucional que ayudan al desarrollo integral de la educación fomentando y promoviendo su calidad y equidad.
- Asesorar y supervisar a las Instituciones Educativas en el proceso de la elaboración y aplicación de instrumentos normativos de gestión institucional.
- Diseñar, organizar, ejecutar y supervisar los programas de actualización y capacitación continua en gestión institucional, del personal que labora desarrollando actividades en el área de AGI.
- Medir y evaluar la eficacia, así como participar en las actividades de monitoreo, evaluación, y mejoramiento de la

gestión de los proyectos y los programas de las Instituciones Educativas

- Elaborar y distribuir el presupuesto asignado a la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán” y realizar sus modificaciones necesarias que conlleven a lograr los objetivos y metas institucionales con participación de las Instituciones Educativas de la localidad.

Gráfico N° 01: ESTRUCTURA ORGANICA DE LA UGEL JULCAN



Fuente: Reglamento de Organización y Funciones
Elaboración: Unidad de Gestión Educativa Local

.Cuadro N° 01. Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Julcán

AREA	DETALLE	MODALIDAD
Dirección	01 Profesional 01 Secretaria	CAS
Oficina de Administración	01 Lic. Administración 01 Secretaria 03 Tec. Administrativo	276 CAS 276
Control interno	01 Profesional	CAS
Área Gestión Pedagógica	01 Profesional	CAS
Área Gestión Institucional	01 Profesional 01 Secretaria	CAS 276
	N° TOTAL	11

Fuente: Unidad de Gestión Educativa Local Julcán
Elaboración: Propia

Diagnóstico de Indicadores de Gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local Julcán – Periodo 2017.

Cuadro N° 02: Evaluación Física de Metas - 2017

Fuente: Plan Operativo Institucional – POI UGEL JULCAN

Elaboración: UGEL JULCAN

10/4/2017

POI según Centro de Costo

451 - GOBIERNO REGIONAL DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD									
000988 - REGION LA LIBERTAD-EDUCACION JULCAN									
								lunes, 10 de abril de 2017	
Plan Operativo institucional									
Registro ID:2020074540									
CENTRO COSTO RESPONS. : 2 - AREA DE GESTION ADMINISTRATIVA									
CENTRO DE COSTO: 2 - AREA DE GESTION ADMINISTRATIVA									
OBJ. EST. INSTITUCIONAL:		OEI.04 - Incrementar la eficiencia de la Gestión Pública del Gobierno Regional La Libertad							
ACC. EST. INSTITUCIONAL:		AEI.04.06 - Asegurar el logro de los objetivos estratégicos de la institución							
CATEGORIA PRESUPUESTAL :		ACCIONES CENTRALES			FUNCION:			22 - EDUCACION	
PROGRAMA PRESUPUESTAL :		9001 - ACCIONES CENTRALES			DIV. FUNCIONAL :			006 - GESTION	
PRODUCTO / PROYECTO :		3999999 - SIN PRODUCTO			GRUPO FUNCIONAL :			0008 - ASESORAMIENTO Y APOYO	
NOTAS :									
ACTIVIDAD PRESUPUESTARIA / ACC. INVERSION / OBRA	UNIDAD DE MEDIDA	META FISICA/FF	GENERICA G.	PROGRAMACION					
				TOTAL MONTO/META ANUAL	1	2	3	4	
5000003 - GESTION ADMINISTRATIVA									
		META AC	'	0	-	-	-	-	-
		RECURSOS ORDINARIOS	---	111,234	27,810	27,810	27,810	27,810	27,804
17A0096603182 - MONITOREAR LA UTILIZACIÓN DE LO RECURSOS HUMANOS, ECONÓMICOS, BIENES Y SERVICIOS QUE DEMANDE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANERA EFICIENTE									
	001 - ACCION	META AC	'	19	7	5	3	4	
		RECURSOS ORDINARIOS	'5-23	37,078	9,270	9,270	9,270	9,268	
17A0096603183 - REVISAR Y FIRMAR LOS DOCUMENTOS REFERENTES A GIROS, RETENCIONES, CHEQUES, COMPROBANTES DE PAGO, CONSTANCIA DE PAGO, CONCILIACIONES BANCARIAS, RECIBO DE INGRESOS Y COMPROBANTES DE INGRESO									
	001 - ACCION	META AC	'	24	6	6	6	6	
		RECURSOS ORDINARIOS	'5-23	37,078	9,270	9,270	9,270	9,268	
17A0096603184 - EVALUAR LA EJECUCION PRESUPUESTAL Y MODIFICACIONES DEL PIA 2018									
	001 - ACCION	META AC	'	12	3	3	3	3	
		RECURSOS ORDINARIOS	'5-23	37,078	9,270	9,270	9,270	9,268	

***** REGISTRO ID 2020074540 *****

Cuadro N° 03: Evaluación Económica de Metas - 2017

Fuente: Plan Operativo Institucional – POI UGEL JULCAN

Elaboración: UGEL JULCAN

10/4/2017

POI según Centro de Costo

451 - GOBIERNO REGIONAL DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD									
000988 - REGION LA LIBERTAD-EDUCACION JULCAN									
								lunes, 10 de abril de 2017	
Plan Operativo institucional									
Registro ID:2020074537									
CENTRO COSTO RESPONS. : 3 - AREA DE GESTION INSTITUCIONAL									
CENTRO DE COSTO: 3.01 - PRESUPUESTO									
OBJ. EST. INSTITUCIONAL:		OEI.04 - Incrementar la eficiencia de la Gestión Pública del Gobierno Regional La Libertad							
ACC. EST. INSTITUCIONAL:		AEI.04.03 - Mejorar la calidad del Proceso Presupuestario en el Gobierno Regional La Libertad							
CATEGORIA PRESUPUESTAL :		ACCIONES CENTRALES			FUNCION:			22 - EDUCACION	
PROGRAMA PRESUPUESTAL :		9001 - ACCIONES CENTRALES			DIV. FUNCIONAL :			006 - GESTION	
PRODUCTO / PROYECTO :		3999999 - SIN PRODUCTO			GRUPO FUNCIONAL :			0008 - ASESORAMIENTO Y APOYO	
NOTAS :									
ACTIVIDAD PRESUPUESTARIA / ACC. INVERSION / OBRA	UNIDAD DE MEDIDA	META FISICA/FF	GENERICA G.	PROGRAMACION					
				TOTAL MONTO/META ANUAL	1	2	3	4	
5000003 - GESTION ADMINISTRATIVA									
		META AC	*	0	-	-	-	-	
		RECURSOS ORDINARIOS	---	111,058	20,824	48,588	20,823	20,823	
17A0096603174 - PRESENTACION DE MODIFICACIONES PRESUPUESTALES									
	036 - DOCUMENTO	META AC	*	26	5	6	6	9	
		RECURSOS ORDINARIOS	*5-23	27,765	6,942	6,941	6,941	6,941	
17A0096603176 - GENERACIÓN DE OFICIOS Y DOCUMENTOS A LAS INSTANCIAS SUPERIORES									
	036 - DOCUMENTO	META AC	*	85	25	20	20	20	
		RECURSOS ORDINARIOS	*5-23	27,764	6,941	6,941	6,941	6,941	
17A0096603177 - PRESENTACION DE FORMULACION PRESUPUESTAL									
	001 - ACCION	META AC	*	1	-	1	-	-	
		RECURSOS ORDINARIOS	*5-23	27,765	-	27,765	-	-	
18A0110002077 - GENERACIÓN DE OFICIOS Y DOCUMENTOS A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS									
	036 - DOCUMENTO	META AC	*	0	-	-	-	-	
		RECURSOS ORDINARIOS	*5-23	27,764	6,941	6,941	6,941	6,941	
***** REGISTRO ID 2020074537 *****									

VI. RESULTADOS:

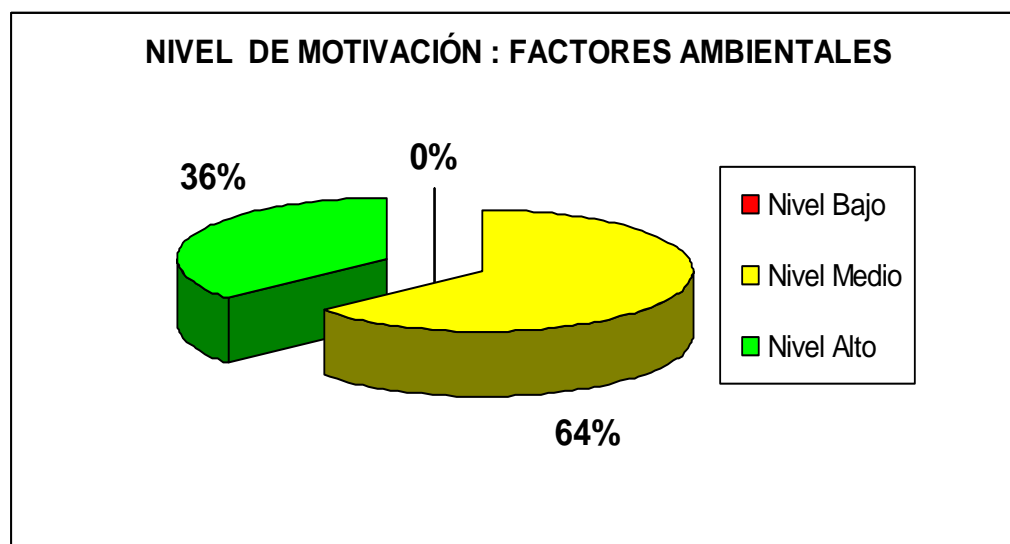
Presentación de Resultados

Una vez realizado el test tipo Likert a los servidores de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, se obtuvieron los siguientes resultados

Cuadro N° 04: Resumen de Resultados del Test de Motivación

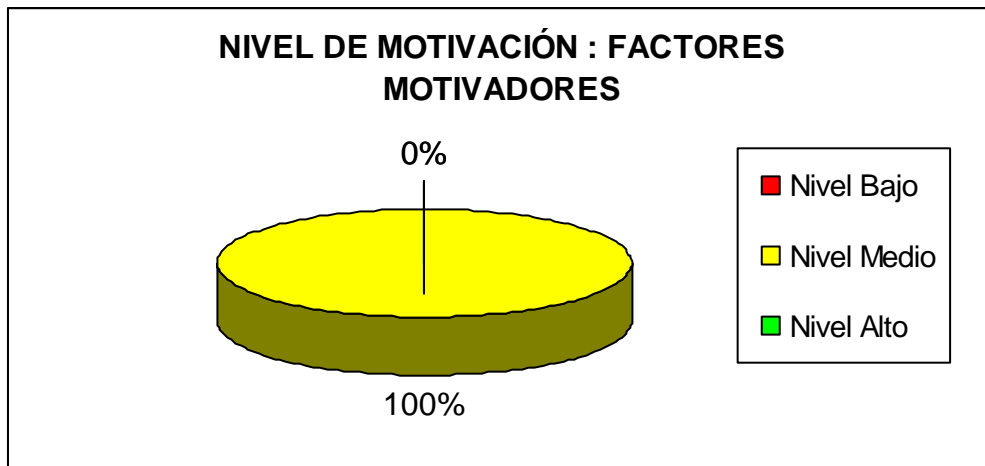
NIVEL	NIVEL DE MOTIVACIÓN			
	AMBIENTALES		MOTIVADORES	
	%	Nº empleados	%	Nº empleados
ALTO	36%	4	0%	0
MEDIO	64%	7	100%	11
BAJO	0%	0	0%	0
TOTAL	100%	11	100%	11

Gráfico N° 02: NIVEL DE MOTIVACION: FACTORES AMBIENTALES



El gráfico N° 02. Con respecto a los factores ambientales este gráfico muestra que el 64% de los trabajadores de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán” se encontraban en un nivel medio de motivación y el 36% con nivel de motivación alto.

Gráfico N° 03: NIVEL DE MOTIVACION: FACTORES MOTIVADORES.

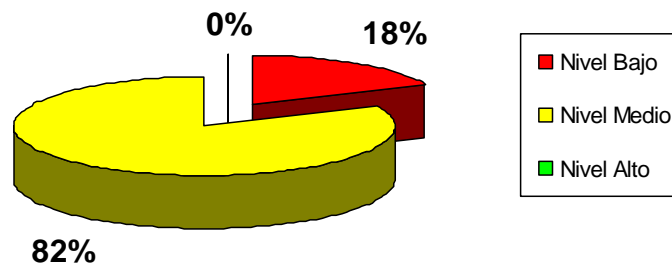


El gráfico N° 03: muestra que el 100% de los trabajadores de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, se encontraban con un nivel de motivación medio en relación a factores motivadores.

Cuadro N° 05: Resultados Del Test de Compromiso Organizacional

NIVEL	NIVEL DE COMPROMISO	
	%	Nº empleados
ALTO	0%	0
MEDIO	82%	9
BAJO	18%	2
TOTAL	100%	11

Gráfico N° 04: Test de Compromiso Organizacional



El gráfico N° 04. Muestra que el 82% de los trabajadores de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán” tienen un nivel medio de compromiso. Y el 18% tenían un nivel de compromiso bajo

Cuadro N° 06. Matriz de Respuesta Registrada – Factores Ambientales

Factores ambientales																								
N° Encuesta	Ambiente social de trabajo con los compañeros				Ambiente social de trabajo con mis superiores				Ambiente social de trabajo con otras dependencias			Seguridad laboral			Estatus laboral y social			Condición de trabajo			Salarios y beneficios			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	2	4	2	1	1	1	4	1	3	2	4	4	5	3	2	5	5	4	2	1	2	3	1
2	5	3	4	2	3	5	5	5	1	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	2	3	1	5	2
3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	2	2	1	4	2
4	5	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	2	3	1	5	4	2	2	1	3	1
5	5	3	4	3	3	2	2	4	2	3	2	5	3	3	2	2	1	5	4	1	3	1	5	1
6	5	3	4	3	3	2	2	4	3	2	4	2	5	5	3	2	1	4	4	1	3	1	3	3
7	4	3	4	3	2	2	3	5	4	4	4	4	4	5	2	4	1	4	4	1	4	1	4	1
8	5	3	4	3	2	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	1	4	4	1	2	1	5	1
9	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	1	3	5	5	3	5	1	5	3	2	3	1	4	1
10	5	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	5	5	5	2	3	2	5	4	2	4	2	5	5
11	5	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	5	5	2	3	5	4	5	3	3	1	3	4
Total	50	33	43	33	31	32	33	47	32	38	31	44	49	52	29	35	17	51	44	16	30	13	44	22
PROM.	4.55	3.00	3.91	3.00	2.82	2.91	3.00	4.27	2.91	3.45	2.82	4.00	4.45	4.73	2.64	3.18	2.36	4.64	4.00	1.73	2.73	1.18	4.00	2.00

El cuadro N° 04 muestra los 24 ítems que corresponden a los factores ambientales, el cual se le dio el puntaje correspondiente por cada concepto contestado sacando un promedio de cada ítems de los 11 encuestados

Cuadro N° 07: Matriz de Respuesta Registrada – Factores Motivadores

	Factores motivadores														
	Consecución de logros			Características de las tareas			Autonomía e independencia en el trabajo			Aplicación de conocimientos y habilidades			Retroalimentación y reconocimiento		
N° Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	3	1	3	1	3	2	4	3	4	3	3	3
2	5	3	3	3	2	3	1	3	3	4	3	4	3	3	2
3	3	4	3	3	2	3	1	4	3	4	4	4	3	3	2
4	3	4	4	2	2	3	1	2	3	4	4	4	2	3	2
5	2	4	4	2	4	3	1	2	3	3	4	4	3	2	2
6	2	4	2	4	4	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3
7	1	5	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	1
8	1	3	2	4	3	2	2	2	3	3	5	5	4	3	1
9	2	3	2	4	3	3	1	1	2	3	5	5	3	2	2
10	1	3	2	4	3	3	1	1	3	5	4	3	2	4	3
11	4	3	2	3	5	5	1	2	3	3	4	4	3	4	2
TOTAL	27	39	29	36	32	32	15	24	31	39	43	45	32	32	23
PROM.	2.45	3.55	2.64	3.27	2.91	2.91	1.36	2.18	2.82	3.55	3.91	4.09	2.91	2.91	2.09

El cuadro N° 05 muestra los 15 ítems que corresponden a los factores motivadores, el cual se le dio el puntaje correspondiente por cada concepto contestado sacando un promedio de cada ítems de los 11 encuestados

Cuadro N° 08: Matriz de respuesta registrada - Compromiso

COMPROMISO																	
Compromiso afectivo									Compromiso de continuidad					Compromiso normativo			
Nº Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	1	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3
2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	4
3	1	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4
4	1	4	4	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4
5	1	4	4	2	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	2	5	4
6	1	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3
7	1	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	1	5	1
8	1	4	2	2	3	4	2	2	3	3	1	5	4	4	3	3	-3
9	1	4	2	2	3	3	1	1	2	2	1	5	3	2	3	5	2
10	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	3	2	1	3	3	3
11	2	1	4	3	5	1	1	2	3	2	2	4	3	1	2	4	-2
TOTAL	13	34	34	29	32	33	28	25	32	25	23	45	32	27	26	37	23
PROM.	1.18	3.09	3.09	2.64	2.91	3.00	2.55	2.27	2.91	2.27	2.09	4.09	2.91	2.45	2.36	3.36	2.09

El cuadro N° 06. Nos muestra 17 ítems que corresponden al compromiso de los trabajadores, el cual se le dio el puntaje correspondiente por cada concepto contestado sacando un promedio de cada ítems de los 11 encuestados.

Alternativas de mejora

N°	MEDIDA	ACCIONES
1	Realizar un trabajo intensivo para el mejoramiento de las condiciones físicas y ambientales de la entidad, que propicien el confort y garanticen los medios técnicos necesarios para el mejor logro de los objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la climatización de todas las áreas y que todas tengan un mismo fin. - Realizar un trabajo de mantenimiento preventivo planificado a instalaciones, mobiliarios y equipos para solucionar las dificultades en ese sentido y que afectan el trabajo. - Analizar si la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, el mobiliario, etcétera, es la más apropiada para la realización del trabajo.
2	Realizar un trabajo encaminado al Corto Mejoramiento de la organización laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar y estimular a los servidores para la aplicación de un mejor sistema de servicio de atención y mejorar su ambiente laboral. - Realizar reuniones con los servidores para exponerles la situación actual de la entidad. - Distribuir las funciones correspondientes según el perfil de cargo de cada miembro de la entidad. - Conocer de las insatisfacciones de los trabajadores y la búsqueda inmediata de las soluciones
3	Lograr una adecuada cohesión grupal para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar cursos de comunicación para los servidores así tener un buen ambiente laboral y brindar un buen servicio.

4	actualizar las metodologías y estilos de dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Que reciban cursos de sobre “escucha activa” los directivos y los empleados - Coordinar con entidades cursos sobre Liderazgo: Estilos y técnicas para alcanzar el éxito
5	Progresar en el proceso de toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> - Escuchar las opiniones de los servidores en la toma de decisiones relacionadas con su área. - Mantener una constante retroalimentación entre administrativos y docentes. - Desarrollar capacitaciones (tanto para administrativos y docentes), con el apoyo de especialistas, sobre técnicas para tomar decisiones
6	Establecer formas de reconocimiento Que permitan una mayor motivación de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear formas de reconocimiento moral y material, de forma mensual, trimestrales y anuales para estimular el logro de los objetivos de la entidad
7	Elaborar e implementar un programa de capacitación de directivos y trabajadores dirigido a mejorar la participación y fomentar un clima laboral cualitativamente superior.	<ul style="list-style-type: none"> - Curso teórico de capacitación para directivos sobre clima laboral, que incluye los factores más importantes que influyen directamente en el clima laboral y por ende en la percepción adecuada o no de este (Motivación, satisfacción, estilo de dirección, estrés, actitudes) - Realizar discusiones grupales de forma interactiva que incluya el análisis del clima laboral

DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos mediante el test de motivación se deduce que, los trabajadores de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, el 64% se encuentran en un nivel medio de motivación y el 36% tenían motivación alta, estos relacionados a factores ambientales satisfactorios como un buen ambiente social con los compañeros de trabajo, un buen espacio adecuado para realizar su labor contando con tecnología necesaria, y entre los factores ambientales no satisfactorios están que muchos no están de acuerdo con su asignación salarial, no tienen buena relación con el jefe, trabajan horas extras sin recibir reconocimiento.

De los resultados obtenidos mediante el test de motivación se deduce que, los servidores de la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, en 100% (11 empleados) se encuentran en un nivel medio en relación al los factores motivadores satisfactorios que tiene amplio conocimiento de los recursos tecnológicos que se le asigna y cada uno tiene claras las tareas que deben realizar en su puesto de trabajo y los factores motivadores no satisfactorios están que reconocen que le falta mayor desempeño en el trabajo y que las tareas que realizan son rutinarias y monótonas

En cuanto al nivel de compromiso de los servidores hacia la UGEL-Julcán, el porcentaje fue de 82% calificando en un nivel medio, esto se debe a que tienen poco compromiso afectivo es decir que muchos de los empleados no se sienten comprometidos con la Institución, y si trabajan en La “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán”, es porque tiene una necesidad laboral y porque les sería muy difícil dejar la Institución en este momento aunque realmente lo desearan

Finalmente podemos decir que la Institución a pesar de sus debilidades, la Dirección ha sabido sobrellevarlas, evidenciándose en su nivel de Logros alcanzados en el año 2017, pero es preciso tomar a consideración de que

estos problemas pueden resolverse mediante propuestas y planteamientos acertados.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se concluye que El Clima Laboral de manera positiva en el rendimiento de logros y metas institucionales en la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán” por lo que se acepta la hipótesis planteada.
- Se ha comprobado que unos de los ámbitos más importantes en la organización dado que si un trabajador este conforme en su área de trabajo, mejor será su desempeño en este trabajo, el mismo que rendirá en el rendimiento en el mejoramiento de las actitudes asi como en el logro de metas y objetivos en la institución educativa.
- Además se puede apreciar las causas del Clima Laboral de las causas que afectan el clima laboral en la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán” se destacan (Deficiente ambiente laboral sobre carga administrativa y necesidad de instrucción con capacitaciones)
- Aplicado el Test de motivación se pudo saber que los trabajadores con relación a los factores ambientales y el relacionado con los factores motivadores fue medio y que las causas de ello son: Reconocimiento, seguridad en el puesto de trabajo, Ambiente social de trabajo con los compañeros, Sueldo poco remunerado, Autonomía e independencia en el trabajo.
- De acuerdo al Test de compromiso se aprecia el poco compromiso de los trabajadores con la institución y se podría decir que se encuentran laborando en ella más por necesidad económica y por no tener otra alternativa de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Incentivar la realización de Talleres y la práctica del contenido de dichos talleres de forma periódica contando con la participación de todos empleados de la institución
- Organizar actividades recreativas con el fin de afianzar las relaciones entre el personal y la alta Dirección.
- Estimular la participación de todo el personal operativo y de la Dirección en la toma de decisiones.
- Realizar periódicamente evaluaciones de desempeño del personal.
- Estimular el crecimiento individual y evolución profesional mediante programas de capacitación, políticas de ascenso, incentivos, reconocimientos, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Blanco, J. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor*. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Carrera de Administración de Empresas Bogotá. Recuperado de: www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf
- Congreso de la República (1993). *Constitución Política del Perú*.
- Congreso de la República (2001). Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
- Gerencia Regional de Educación La Libertad (2017) Reglamento de Organización y funciones de la UGEL Julcan.
- Gobierno Regional La Libertad (2010) Plan de Desarrollo Regional Concertado de Trujillo 2010 – 2021.
- Guerrero, E. G. (2005). *La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC* (Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú).
- Koontz, Harold, (1990). *Administración* " 9^a Edición Edit. Interamericanas México.
- Ministerio de Salud; (2009) "Metodología para el estudio del clima organizacional": Documento técnico / Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional – Lima.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL

ANEXOS

Test de Motivación: Factores Motivacionales

Ambiente social de trabajo con los compañeros	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
La relación que tengo con mis compañeros de trabajo es buena					
Mis compañeros de trabajo toman en cuenta mis opiniones					
Mis compañeros de trabajo me hacen sentir incomodo					
Mis compañeros de trabajo no valoran mis aportes					
Ambiente social de trabajo con mis superiores	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
Mi jefe crea una atmósfera de confianza en mi grupo de trabajo					
Las órdenes impartidas por mi jefe son arbitrarias					
El jefe desconfía del grupo de trabajo					
El jefe es mal educado					
Ambiente social de trabajo con otras dependencias	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.					
Cuando necesito información de otras dependencias la consigo fácilmente.					
Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
Seguridad laboral	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
La empresa contrata personal temporal					
La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño					
Sientes que la empresa te brinda estabilidad laboral					
Estatus laboral y social	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
Experimento crecimiento personal trabajando en esta empresa					
Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
Me desarrollo profesionalmente en la empresa					
Condición de trabajo	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
Cuento con las herramientas necesarias par desarrollar mi labor					
Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
La empresa cumple con las normas mínimas de seguridad					
Salarios y beneficios	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
Recibo incentivos económicos por mi buen desempeño					
Trabajo horas extras sin remuneración					
Los beneficios de salud satisfacen mis necesidades					

Consecución de logros	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
Influyo en mis compañeros para el logro de las metas					
Recibo reconocimiento de mi jefe por mi buen desempeño					
Deseo tener mayores responsabilidades					
Características de las tareas	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
Las tareas que realizo son bastante exigentes					
Las tareas que realizo son rutinarias y monótonas					
Algunas tareas que realizo tienen poca relación con las metas					
Autonomía e independencia en el trabajo	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
Tomo decisiones laborales sin consultar al jefe					
Tengo autonomía e independencia en mi área de trabajo					
Me supervisan constantemente					
Aplicación de conocimientos y habilidades	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
Aplico todo mi conocimiento en el desarrollo mi labor					
Tengo amplio conocimiento de los recursos tecnológicos que se me asigna					
Conozco bien mi puesto de trabajo					
Retroalimentación y reconocimiento	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
Mis compañeros de trabajo se desempeñan mejor que yo					
Reconozco que me falta mayor desempeño en el trabajo					
Me capacito para ser más competitivo					

Test de Compromiso Organizacional

Compromiso afectivo	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
No me siento como parte de la empresa					
Me siento emocionalmente ligado a la empresa					
Trabajar para la empresa tiene gran significado para mí					
Siento un gran sentido de pertenencia a la empresa					
La empresa realmente no merece mi lealtad					
Me siento orgulloso al contar a otras personas que trabajo en la empresa					
Siento que los problemas de la empresa son mis problemas					
Disfruto platicar con gente fuera de mi trabajo sobre la empresa					
Compromiso de continuidad	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
Poco me interesa lo que pasa si dejo de trabajar para la empresa					
Sería muy difícil dejar la empresa en este momento aunque realmente lo deseara					
Mi vida sería afectada si decidiera dejar ahora la empresa					
No abandono la empresa por que no hay otras alternativas de trabajo					
Continúo trabajando porque otra institución no me da los beneficios que obtengo aquí					
Compromiso normativo	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
Siento que no tengo ninguna obligación para permanecer aquí en la empresa					
Siento que no sería correcto renunciar a la empresa ahora					
Le debo mucho a la empresa					
Me siento en la obligación moral hacia la gente que dirige la empresa					