



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS ENTIDADES PUBLICAS DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES, LIMA, 2018”

Tesis para optar por el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autores

María Consuelo Alvarez Jáuregui
Nancy Guisella del Rocio Lévano Zevallos

Asesor:

Lic. César A. Smith Corrales

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

En primer lugar dar gracias a Dios, por darme la vida y la oportunidad de lograr una de mis metas en mi vida profesional. Por otro lado a mi Familia: mi esposo Ricarte, mis hijos Cristyam y Vicente y mi mamá Nancy, gracias a ellos, por su amor, cariño, comprensión, apoyo y consideraciones para terminar y culminar mi etapa de estudios.

Nancy Lévano Zevallos

A mi familia, en especial a mi mamá y mi papá por el apoyo incondicional, a mi sobrina Alejandra por alegrar mis días con su amor.

Consuelo Alvarez Jáuregui

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento en primer lugar a Dios por bendecirnos y darnos fuerzas para culminar esta etapa de estudios, a nuestras familias por sostenernos en los momentos difíciles, por su comprensión y apoyo incondicional día a día.

A los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres que ha sido importante para el desarrollo de este trabajo de investigación, por su apoyo en la búsqueda de información, de igual manera a nuestros jefes por el apoyo durante estos años de estudio.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	20
CAPÍTULO III. RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tengo dificultades para realizar mis labores.	23
Tabla 2	Puedo adaptarme fácilmente a los cambios.	24
Tabla 3	La institución me capacita en relación a la función que desempeño.	25
Tabla 4	Siento que el trabajo que realizo es importante para el país.	26
Tabla 5	Me siento parte del equipo de trabajo.	27
Tabla 6	Sé que mi labor es fundamental para ayudar a los ciudadanos.	28
Tabla 7	Cumplo con los objetivos de la institución	29
Tabla 8	Realizo mi trabajo con empeño y dedicación.	30
Tabla 9	Reconozco la importancia de cumplir los protocolos de emergencia.	31
Tabla 10	Estoy comprometido con la misión y visión de la Institución.	32
Tabla 11	Considero que los recursos tecnológicos que poseo son suficientes para realizar mi trabajo.	33
Tabla 12	Se obtiene el resultado deseado a pesar de las dificultades, en la atención de una emergencia.	34
Tabla 13	Me motiva si la entidad se preocupa por el bienestar de mi familia cuando atiendo una emergencia	35
Tabla 14	Siento que la institución se preocupa por mi integridad	36
Tabla 15	Creo que la aplicación de un plan familiar sería una buena motivación para quienes trabajamos atendiendo emergencias.	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico	1	Tengo dificultades para realizar mis labores.	23
Gráfico	2	Puedo adaptarme fácilmente a los cambios.	24
Gráfico	3	La institución me capacita en relación a la función que desempeño.	25
Gráfico	4	Siento que el trabajo que realizo es importante para el país.	26
Gráfico	5	Me siento parte del equipo de trabajo.	27
Gráfico	6	Sé que mi labor es fundamental para ayudar a los ciudadanos.	28
Gráfico	7	Cumplo con los objetivos de la institución	29
Gráfico	8	Realizo mi trabajo con empeño y dedicación.	30
Gráfico	9	Reconozco la importancia de cumplir los protocolos de emergencia.	31
Gráfico	10	Estoy comprometido con la misión y visión de la Institución.	32
Gráfico	11	Considero que los recursos tecnológicos que poseo son suficientes para realizar mi trabajo.	33
Gráfico	12	Se obtiene el resultado deseado a pesar de las dificultades, en la atención de una emergencia.	34
Gráfico	13	Me motiva si la entidad se preocupa por el bienestar de mi familia cuando atiendo una emergencia	35
Gráfico	14	Siento que la institución se preocupa por mi integridad	36
Gráfico	15	Creo que la aplicación de un plan familiar sería una buena motivación para quienes trabajamos atendiendo emergencias.	37

RESUMEN

Para determinar el desempeño laboral en los colaboradores de las Entidades Públicas de Gestión de Riesgo de Desastres, Lima, 2018, se ha utilizado la metodología con un enfoque cuantitativo, el nivel de la investigación descriptiva porque busca se utiliza una variable, se está recopilando información de forma directa para tener una idea clara de la realidad y así tomar una decisión, el diseño no experimental transversal y ha llegado a la siguiente conclusión que el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima 2018, es alto, porque el compromiso está a un 87%, la eficacia al 80% y la productividad al 63%; la mayor incidencia en la dimensión de eficacia, es que los colaboradores sienten que el trabajo que realizan es importante para el país, con un 80%, ya que ellos opinan que el trabajo que aportan es fundamental en las decisiones del gobierno para atender una emergencia; sin embargo, existen indicadores que se deben mejorar, brindar capacitación respecto a sus funciones, adaptación al cambio y reforzamiento de funciones, el indicador de mayor incidencia en la dimensión del compromiso está al 100%, es decir están comprometidos con la misión y visión de la institución a la que pertenecen, debido a que los identidad, membresía y valores de las entidades ha sido concientizado en los colaboradores que forman parte de estas entidades públicas de gestión de riesgos de desastres, la productividad se presenta con dos indicadores que es la motivación, en el bienestar familiar y la aplicación de un plan familiar para la atención de emergencia, con un 83%, ambos factores son determinantes para mantener la productividad durante la atención de una emergencia, se identificó que para esto es necesario que se proponga una política de soporte familiar que favorecerían a los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima 2018.

Palabras clave: (Desempeño laboral, eficacia, compromiso y productividad)

ABSTRACT

To determine the work performance of the collaborators of the Public Entities of Risk Management of Disasters, Lima, 2018, the methodology has been used with a quantitative approach, the level of descriptive research because a variable is used, it is found that the information of the direct way to have a clear idea of the reality and thus make a decision, the transverse non-experimental design and has reached the following conclusion that the work performance in the collaborators of the public entities of disaster risk management, Lima 2018 , it is high, because the commitment is at 87%, efficiency at 80% and productivity at 63%; the greater incidence in the dimension of the effectiveness is that those who collaborate that the work that is performed is important for the country, with 80%, that the result of which is fundamental in the decisions of the government to attend an emergency; However, there are indicators that must be improved, information about their functions, adaptation to change and reinforcement of functions, an indicator with a greater incidence in the 100% commitment dimension, that is, they are committed to the mission and vision of The company has become a risk management company for information management. , in family welfare and the application of a family plan for emergency care, with 83%, both factors are determinants for the maintenance of productivity during the care of an emergency, they identify that for this it is necessary to propose a family support policy that would favor employees of public disaster risk management entities, L Ima 2018.

Keywords: (Work performance, efficiency, commitment and productivity).

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Nuestro planeta ha sufrido desastres naturales desde el principio de su existencia, de la mayoría de ellos no sabemos su magnitud, de los que hay registros podemos ver lo insignificantes que podemos ser ante el poder de la naturaleza, en los últimos años un factor que ha incrementado los desastres naturales y sus consecuencias es el cambio climático, el cuál es definido por los científicos como todo cambio que ocurre en el clima a través del tiempo por el resultado de la variabilidad natural o de las actividades humanas como el calentamiento global que es una manifestación evidente, esto es el incremento de las temperaturas, las consecuencias de esto son cambios en el nivel del mar, precipitaciones, eventos como huracanes, sequias, heladas, granizadas.

Hubo un evento ocurrido el siglo pasado nos posicionó dentro de los diez peores desastres naturales del mundo entre 1945 – 1990, nos referimos al terremoto ocurrido en el año 1970, en el cual murieron 70,000 personas, luego de ese triste episodio hubo otro movimiento telúrico en el 2007, en el cuál el número de víctimas fue menor pero los daños materiales y damnificados fueron altos, ese evento puso en exposición la falta de organización, la deficiencia en gestión del riesgo ante la vulnerabilidad del país, en estas situaciones.

Perú se encuentra ubicado en un territorio heterogéneo el cual tiene como eje principal la cordillera de los andes, estos elementos sumado a la alteración del ecosistema provocado por el ser humano hacen que se nos considere como el tercer país más vulnerable del mundo detrás de Honduras y Blangadesh.

Nuestro país, por encontrarse ubicado en el borde oriental del Cinturón de Fuego del Océano Pacífico, por la presencia de la Corriente Peruana, la proximidad a la Línea Ecuatorial, la influencia de la Amazonía y la topografía accidentada, así como la Cordillera de los Andes con una geomorfología variada, que cruza longitudinalmente el territorio nacional, está expuesta a diversos peligros, como sismos, deslizamiento, derrumbe y erosión, así como a variaciones climáticas en determinadas regiones, como precipitaciones, vientos intensos, granizadas y heladas, entre otros.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), fundada en 1902, es la agencia de salud pública internacional más antigua del mundo. Brinda cooperación técnica y moviliza asociaciones para mejorar la salud y la calidad de vida en los países de las Américas. La OPS es el organismo especializado en salud del Sistema Interamericano y actúa como Oficina

Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Junto con la OMS, la OPS es miembro del sistema de las Naciones Unidas.

Un organismo a nivel mundial que apoya a los países antes, durante y después de los desastres naturales es la ONU que en 1965 creó el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) el cual se ha concentrado en apoyar el fortalecimiento de las capacidades de los países alrededor del planeta, cuentan con una red global que promueve los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), su objetivo es plantear estrategias para el desarrollo de capacidades nacionales a través de la asistencia técnica y el apoyo a políticas públicas, promueven su ejecución y acompañan a los diversos actores (Estado, sociedad civil, instituciones locales, etc.) hasta que sean ellos mismos quienes se encarguen por completo de su ejecución.

La Federación Internacional fue fundada en 1919 en París tras la 1ª Guerra Mundial. La guerra había demostrado que era necesario establecer una estrecha cooperación entre las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja que, gracias a sus actividades humanitarias en apoyo de los prisioneros de guerra y los combatientes, habían atraído a millones de voluntarios y constituían un acervo importante de conocimientos sobre la materia. Una Europa devastada no podía permitirse desaprovechar esos recursos.

Fue Henry Davison, presidente del Comité de Guerra de la Cruz Roja Americana, quien propuso formar una federación de Sociedades Nacionales. De una conferencia médica internacional convocada por Davison nació la Liga de Sociedades de la Cruz Roja, rebautizada en octubre de 1983 como Liga de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y convertida en noviembre de 1991 en la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

La UNISDR se estableció en diciembre de 1999 como parte de la Secretaría de las Naciones Unidas, con el propósito de velar por la aplicación de la Estrategia Internacional para la Reducción del Riesgo de Desastres

En 1961 se promulgó la Ley 14638 que creaba el Auxilio Social de Emergencia Regional (ASER). Esta ley definía la emergencia como “el estado de necesidad colectiva que afecta en vida, salud o economía a los habitantes de uno o más centros poblados (...) que por la magnitud de tales daños y por la situación de los damnificados, haga indispensable la cooperación inmediata del estado para conjurar una crisis social.”

La Ley 14638 le reconocía al ASER un presupuesto dentro del Presupuesto General de la República y establecía un consejo directivo presidido por el Ministro de Salud Pública y Asistencia Social (en representación del Presidente) e integrado por miembros del Senado,

de la Cámara de Diputados, el Ministro de Defensa Nacional, los ministros de Gobierno y Policía, de Fomento de Obras Públicas, de Trabajo, y el Contralor General de la República. El ASER, sin embargo, estaba diseñado principalmente para atender la emergencia y organizar la rehabilitación.

En 1972 se promulga la Ley N° 19338 que crea el Sistema Nacional de Defensa Civil (SINADECI), esta ley reemplaza al ASER, como parte del sistema de defensa nacional, con la finalidad de “proteger a la población, previniendo daños, proporcionando ayuda oportuna y adecuada, y asegurando su rehabilitación en caso de desastres o calamidades de toda índole, cualquiera que sea su origen.”. Se crea el Comité Nacional de Defensa Civil con su Secretaría Ejecutiva Permanente, asimismo se crean los comités Regionales, departamentales, provinciales y distritales de Defensa Civil, a cargo del Ministerio del Interior.

El 27 de setiembre del 1987, con Decreto Legislativo N° 442, se modifica en el texto siguiente:

"Artículo 5.- El Instituto Nacional de Defensa Civil, es el Organismo Central del Sistema, encargado de la dirección, asesoramiento, planeamiento, coordinación y control de las actividades de Defensa Civil. Es un organismo público descentralizado del Sector Defensa. Está a cargo de un Jefe que será Oficial General o Almirante, designado por el Presidente de la República a propuesta del Ministro de Defensa Civil ()."*

En el año 1991, con Decreto Legislativo N° 735, se modifica en el texto siguiente:

"Artículo 5.- El Instituto Nacional de Defensa Civil es el Organismo central, rector y conductor del Sistema Nacional de Defensa Civil, encargado de la organización de la población, coordinación, planeamiento y control de las actividades de Defensa Civil. El Jefe del Instituto Nacional de Defensa Civil depende del Presidente del Consejo de Defensa Nacional y es designado por el Presidente de la República, mediante Resolución Suprema que refrenda el Presidente del Consejo de Ministros."

En enero del año 2005, en el Marco de Acción Hyogo (HFA, por sus siglas en inglés), fue organizada por UNISDR y el gobierno de Japón organizaron la Conferencia Mundial sobre la Reducción de Desastres (WCDD, por sus siglas en inglés) en Kobe, Japón, marcó un hito en la aceleración de los esfuerzos nacionales y locales de reducir los riesgos de desastres y de fortalecer la cooperación internacional a través del desarrollo de estrategias regionales, planes y políticas, y la creación de plataformas globales y regionales para la reducción del riesgo de desastres, el cual fue avalado por 168 Estados.

El 19 de febrero del 2011 mediante la Ley N° 29664, se crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – SINAGERD, como un sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, con la finalidad de identificar y reducir los riesgos

asociados a peligros o minimizar sus efectos, así como evitar la generación de nuevos riesgos, preparación y atención ante situaciones de desastre mediante el establecimiento de principios, lineamientos de política, componentes, procesos e instrumentos de la Gestión del Riesgo de Desastres.

La Política Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres, se basa en tres (03) componentes:

1. **Gestión Prospectiva:** Es el conjunto de acciones que se planifican y realizan con el fin de evitar y prevenir la conformación del riesgo futuro que podría originarse con el desarrollo de nuevas inversiones y proyectos en el territorio.
2. **Gestión Correctiva:** Es el conjunto de acciones que se planifican y realizan con el objeto de corregir o mitigar el riesgo existente.
3. **Gestión Reactiva:** Es el conjunto de acciones y medidas destinadas a enfrentar los desastres ya sea por un peligro inminente o por la materialización del riesgo.

Se establece siete (07) procesos de la gestión de riesgo:

1. Estimación del Riesgo
2. Prevención
3. Reducción del riesgo
4. Preparación
5. Respuesta
6. Rehabilitación
7. Reconstrucción.

La estructura de la organización del SINAGERD incluye a todos los actores de nivel nacional, regional y local. Estableciendo como ente rector con nivel de decisión político a la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM. Se crea dos (02) órganos técnicos, demarcando competencias para el desarrollo de los procesos de gestión del riesgo:

1. Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción – CENEPRED, se hace cargo de los procesos:
Gestión Prospectiva: Estimación de Riesgo, Prevención del Riesgo, Reducción del Riesgo
Gestión Correctiva: Reconstrucción.
2. Instituto Nacional de Defensa Civil, se hace cargo del proceso:
Gestión Reactiva: Preparación Respuesta y Rehabilitación

Política de Estado N° 32: Gestión del Riesgos de Desastres, se aprueba en el Foro del Acuerdo Nacional el 18.10.2010. “Nos comprometemos a promover una política de gestión

del riesgo de desastres, con la finalidad de proteger la vida, la salud y la integridad de las personas, así como el patrimonio público y privado, promoviendo y velando por la ubicación de la población y sus equipamientos en las zonas de mayor seguridad, reduciendo las vulnerabilidades con equidad e inclusión, bajo un enfoque de procesos que comprenda la estimación y reducción del riesgo, la respuesta ante emergencias y desastres y la reconstrucción”.

Los colaboradores de las Entidades Públicas e gestión de riesgo de desastres tienen un trabajo muy importante y de mucha responsabilidad, con este trabajo deseamos recoger información de cómo ellos se sienten desempeñando sus labores, si les gusta su trabajo, el lugar donde se desempeñan y que falencias encuentran que desearían sean atendidas para la mejora de su desempeño laboral.

Antecedentes Internacionales

Zans (2016), en su tesis de grado para optar el título de Master de Gerencia Empresarial, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, con el título de “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016”, con el objetivo es analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016, es una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental transversal y llega a la conclusión i) el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo; ii) se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación; iii) los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

Guevara (2016), en su tesis para obtener el título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios, en la Universidad Técnica de Ambato, con el título “Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua – Julio 2016”, se formuló el siguiente objetivo determinar cuáles son los factores que están asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Buon Giorno en el período 2015-2016, es una investigación de tipo descriptiva de carácter cualitativo y

cuantitativo y llega a la conclusión en la reducción de factores con el porcentaje acumulado de la varianza representa un 72,61% determinando que existen once ítems influyentes en la situación actual de la empresa. Estos son: Ítems 23: Trato que recibe de sus jefes, Ítems 8: seguir los procedimientos de trabajos establecidos, Ítems 30: innovación en el servicio, Ítems 19: Remuneración por el trabajo que usted realiza, Ítems 18: Don de ayudar sin interés, Ítems 5: Involucramiento en el trabajo, Ítems 7: Concentración en el trabajo, Ítems 3: Buena atención al cliente, Ítems 26: Le comunican las disposiciones tomadas en la empresa, Ítems 12: Brindar ayuda a los compañeros.

Coello (2014), en su tesis para obtener el título de Psicóloga en la Universidad de Guayaquil, con el título “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conocel – Claro”, se formuló el siguiente objetivo es identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena de una disminución de la efectividad del departamento, es una investigación de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y explicativo, llega a la conclusión que las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores, obteniendo un alto nivel de satisfacción y descartando la forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores, por otro lado hay altos niveles de insatisfacción en sus condiciones internas como: el salario que perciben, una valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales. En el grupo focal se consideró el tema de las capacitaciones, pre turno y retroalimentación al grupo de asesores y se pudo evidencia que existen ciertas falencias en la forma en que se comunican y la organización que sus líderes o supervisores tienen al momento de hacerlo. Por tanto los asesores perciben falta de apoyo y respaldo por parte de sus líderes al momento de conocer sobre temas comerciales, operativos y sobre todo cuando incurren en errores operativos.

Antecedentes Nacionales

Cuti (2016), en su tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Trabajo Social, en la Universidad Nacional del Antiplano – UNA PUNO, con el título “Relaciones familiares y el desempeño laboral de los trabajadores (obreros) del Consorcio Vial Negromayo distrito de Pallpata – Espinar 2016”, se formuló el siguiente objetivo conocer si las relaciones familiares se asocian directa y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores (obreros) del Consorcio Vial Negromayo Distrito de Pallpata – Espinar 2016, es una investigación no experimental transversal, cualitativo y se llegó a la siguiente conclusión, las relaciones familiares se asocian directamente con el desempeño laboral de los trabajadores (Obreros) de Consorcio Vial Negromayo Distrito de Pallpata – Espinar, donde el 36.1% indican que las relaciones familiares son malas y su desempeño laboral es regular.

Afirmando así la ausencia de valores (tolerancia, respeto, cariño, cooperación) y la falta de comprensión, son situaciones que influyen en el estado emocional del trabajador y esto se refleja en su desempeño laboral que es regular, situación que no favorece a los logros y objetivos de la empresa.

Prado (2015), en su tesis para obtener el grado académico de maestra en Ingeniería Industrial con mención en organización y dirección de Recursos Humanos en la Universidad Nacional de Trujillo, con el título “Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo”, se formuló el siguiente objetivo es establecer la relación de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo, utilizó la metodología de una investigación descriptiva correlacional, cualitativa, utilizando el instrumento de cuestionario y una hoja de evaluación, llegando a la conclusión que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización, por ende se concluye que existe una vinculación causa – efecto positiva entre ambas variables.

Gallegos (2016), en su tesis para obtener el grado de magister en Ciencias Contables y Financieras con mención en Auditoría y Gestión Tributaria en la Universidad Nacional de San Agustín, con el título “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016”, se formuló el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores adscritos a la Gerencia Administrativa de Arequipa del Ministerio Público, ha utilizado un enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional, llegando a la conclusión de existe entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedo demostrado con el 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tiene un muy buen desempeño laboral. Al revisar el valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor de .05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables. Esto comprueba la hipótesis, siendo factible elabora una propuesta de mejorar el clima laboral.

Bases Teóricas:

Se han considerado las siguientes bases teóricas

Desempeño Laboral

Robbins y Timothy (2013) nos dice que el desempeño laboral es: El proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad

para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”. En las organizaciones el desempeño define la productividad laboral, es decir, la capacidad de un trabajador para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando siempre evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones. (p.36).

Chiavenato (2004), plantea que “el desempeño laboral se puede definir como el esfuerzo individual dirigido para lograr los objetivos fijados, el cual dependen de las habilidades, capacidades y de la percepción el papel que desempeña el trabajador, es decir, es el trabajo eficaz y eficiente”. (p. 263).

Chiavenato (2000), define el desempeño como: el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, que constituye la estrategia individual para lograr el objetivo. Y partiendo de este concepto se puede decir que desempeño es el comportamiento de una persona para los procesos y actividades que se tienen que efectuar según las características de las tareas encargadas en la institución; asimismo el rendimiento y resultados que brinda a las instituciones. (p. 123).

Bohórquez (2007) definió: “El desempeño laboral, como el nivel de cumplimiento obtenido por los trabajadores para alcanzar los objetivos internos de la empresa en un periodo fijo. En tal sentido, el desempeño laboral de los trabajadores dependerá de su conducta, así como de los logros que demuestren” (p.30)

Schneider (1983) define 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 (p. 18).

Colaborador

El diccionario de la lengua española de la Real Academia Española, nos dice que Colaborador es que colabora.

Hanson y Spross (2005), definen la colaboración como un proceso dinámico e interpersonal en el que dos o más individuos se comprometen a interactuar con autenticidad y constructivamente para resolver problemas, aprender los unos de los otros y lograr metas preestablecidas. (p.344)

En estos últimos años, se ha cambiado la palabra empleado o trabajador, por colaborador, porque quiere darle relevancia al potencial humano, dando la importancia y visualizando como cliente interno.

Entidades Públicas

En el glosario del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, dice que se constituye Entidad Pública para efectos de la Administración Financiera del Sector Público, todo organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas, creados o por crearse; las Sociedades de Beneficencia Pública; los fondos, sean de derecho público o privado cuando este último reciba transferencias de fondos públicos; las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario; y los Organismos Constitucionalmente Autónomos.

Con Resolución Ministerial N° 374-2010-PCM, aprueba la Directiva N° 002-2010-PCM/SGP “Disposiciones relacionadas a la definición del concepto de Entidad Pública y la validación del Registro Preliminar de las Entidades Públicas del Estado Peruano”, en el numeral VI, define que la Entidad Pública a toda organización del Estado Peruano, con Personería jurídica de Derecho Público, creada por norma expresa en el que se le confiere mandato a través del cual ejerce funciones dentro del marco de sus competencias y atribuciones, mediante la administración de recursos públicos, para contribuir a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad, y como tal está sujeta al control, fiscalización y rendición de cuentas.

Gestión Riesgos de Desastres

La Ley N° 29664, en el artículo 3°, define que la Gestión de Riesgo de Desastre es un proceso social cuyo fin último es la prevención, la reducción y el control permanente de los factores de riesgo de desastre en la sociedad, así como la adecuada preparación y respuesta ante situaciones de desastre, considerando las políticas nacionales, con especial énfasis en aquellas relativas a materia económica, ambiental, de seguridad, defensa nacional y territorial de manera sostenible.

La gestión del riesgo de desastre está basada en la investigación científica y de registro de informaciones, y orienta las políticas, estrategias y acciones en todos los niveles de gobierno y de la sociedad con la finalidad de proteger la vida de la población y el patrimonio de las personas y del Estado

Eficacia

El diccionario de la lengua española de la Real Academia Española, nos dice que Eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficacia Colectiva, es precisada por Bandura (1997) como una creencia que comparte un grupo respecto de sus competencias y capacidades para obtener determinados logros en forma conjunta (p.3)

Compromiso

Becker (1960), definió el compromiso organizacional fue definido por como el vínculo que establece el individuo con su organización y que es resultado de las pequeñas inversiones (side-bets) hechas a lo largo del tiempo. (p.63).

Mowday et al (1982), afirma que el compromiso organizacional como "la fuerza relativa de la identificación de un individuo con implicación, en una determinada organización" (p.90).

Brunet y Vidal (2008), sostiene que el compromiso organizacional es la fuerza relativa con la que un individuo se identifica con su entorno organizacional, y supone la creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización y el deseo de pertenecer y mantenerse como miembro de ella (p.55).

Productividad

Bentolila y Dolado (1993) argumentan que un aumento de la temporalidad podría tener un efecto negativo sobre la productividad debido a las características intrínsecas de los trabajadores temporales (menor capacidad o menor nivel educativo) y a razones actitudinales (menor implicación y compromiso), (p. 38)

Cadenilla & Pezo (2005), desde una perspectiva integral, es posible pensar productividad como el resultado obtenido por una organización al trabajar con calidad, considerando los aspectos tecnológicos, organizativos y motivacionales del recurso humano. (p.92)

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la dimensión de mayor incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el indicador de mayor incidencia en la dimensión eficacia de los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018?

- ¿Cómo identificar el indicador de mayor incidencia en la dimensión del compromiso de los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018?
- ¿Cómo se presenta la productividad de los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la dimensión de mayor incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018

1.3.2. Objetivos específicos

- 1 Determinar el indicador de mayor incidencia en la dimensión eficacia de los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018.
- 2 Identificar el indicador de mayor incidencia en la dimensión del compromiso de los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018.
- 3 Identificar la productividad de los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

En el enfoque de esta presente investigación es de tipo cuantitativo, porque se usa la recolección de datos.

El nivel de la presente investigación es descriptiva, porque busca se utiliza una variable, se está recopilando información de forma directa para tener una idea clara de la realidad y así tomar una decisión.

Tamayo y Tamayo, en el libro proceso de la investigación científica, la investigación descriptiva: comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p.35).

Asimismo, el diseño es no experimental transversal, porque las personas son observadas en su ambiente de trabajo y transversal ya que es en un momento específico, es decir se toma una foto de ese momento.

Kerlinger (1979), “La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p.116).

Sampieri (2003), el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos: diseño transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población para la presente investigación se estima aproximadamente de 10 000 personas que laboran en las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018, es decir los Ministerios, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, CENEPRED y INDECI.

Se incluye al personal que labora en las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018 y los criterios de exclusión es que no se están incluyéndose al personal que no labora de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018.

Muestra

La muestra para la presente investigación es de 370 personas, que se obtendrán de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima y se determinó mediante el método estadístico para universos grandes.

Tamaño de la población : 10 000
 Margen de error : 5%
 Nivel de confianza : 95%

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

$$\frac{10\,000 * (1.960 * 0.5)^2}{1 + (5\%^2 * (10\,000 - 1))} = \frac{9\,604}{26} = 370$$

Donde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza).

Nivel de confianza: es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se le puede denominar grado o nivel de seguridad), el nivel que se está utilizando es el nivel de confianza es del 95%.

Valores Z (valor del nivel de confianza)	90%	95%	97%	98%	99%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)	1.645	1.960	2.170	2.326	2.576

e = Margen de error.

Margen de error: es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar nuestra muestra, este margen de error se va a realizar al 5%.

N = Tamaño de la población

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la presente investigación la técnica será la encuesta y el instrumento es el cuestionario.

El cuestionario está basado en la escala de Likert, teniendo 05 respuestas (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), estructurado con 15 preguntas, basado en las 03 dimensiones de la variable.

Sampieri (2010), dice que el cuestionario puede ser el instrumento más utilizado para recolectar los datos, por este motivo es uno de los elementos recomendados para obtener información confiable que ayude a orientar la elaboración de tu proyecto terminal. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

2.4. Procedimiento

En la presente investigación se utilizó el instrumento de la encuesta que se aplicó el 09 de noviembre de 2018, los resultados se procesaron en el programa informático de Microsoft Office Excel versión 2013.

Los datos se tabularon a través de tablas en escalas de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado. Asimismo, se aplicaron gráficos estadísticos y descripciones de cada uno de los resultados.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En la presente investigación tenemos los siguientes resultados:

Tabla n.º 1. Se ha determinado que la dimensión con mayor incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores de las Entidades Públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima 2018, es el compromiso con 320 personas es a un 87% que se encuentran comprometidas con la entidad.

ESCALA	EFICACIA		COMPROMISO		PRODUCTIVIDAD	
	PROMED.	%	PROMED.	%	PROMED.	%
NUNCA	46	12%	0	0%	42	11%
CASI NUNCA	39	11%	0	0%	15	4%
A VECES	43	12%	4	1%	35	9%
CASI SIEMPRE	76	21%	45	12%	47	13%
SIEMPRE	166	45%	320	87%	232	63%
TOTAL	370	100%	370	100%	370	100%

Gráfico n.º 1. Determinar la dimensión con mayor incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores de las Entidades Públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima 2018.

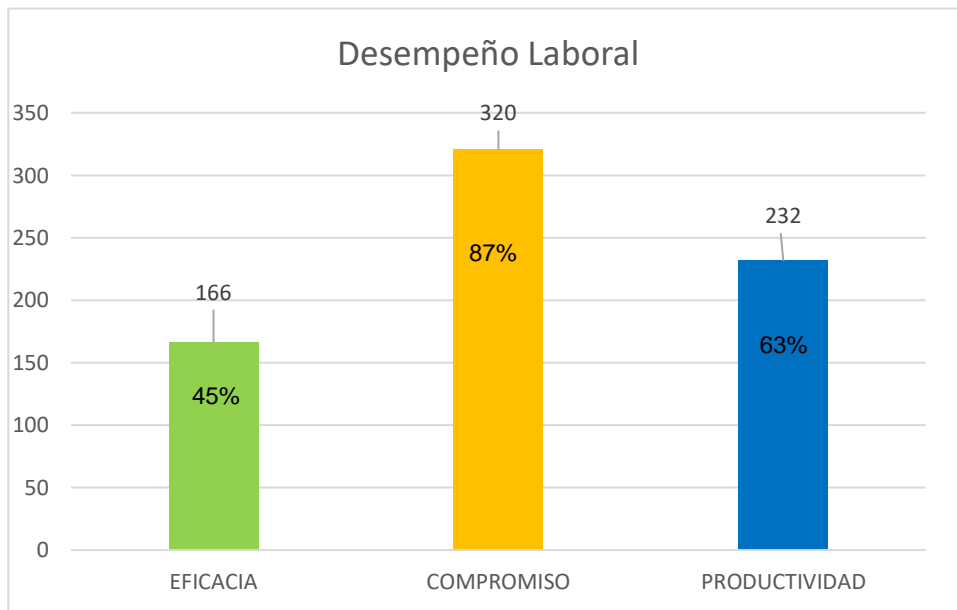


Tabla n.º 2. El indicador de mayor incidencia en la dimensión eficacia es la importancia del trabajo que realiza, con un resultado del 80%.

EFICACIA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Tengo dificultades para realizar mis labores.	50%	40%	7%	3%	0%
Puedo adaptarme fácilmente a los cambios.	3%	3%	17%	47%	30%
La institución me capacita en relación a la función que desempeño.	3%	10%	27%	23%	37%
Siento que el trabajo que realizo es importante para el país.	3%	0%	7%	10%	80%
Me siento parte del equipo de trabajo.	3%	0%	0%	20%	77%

Gráfico n.º 2. El indicador de mayor incidencia en la dimensión eficacia es la importancia del trabajo que realiza.

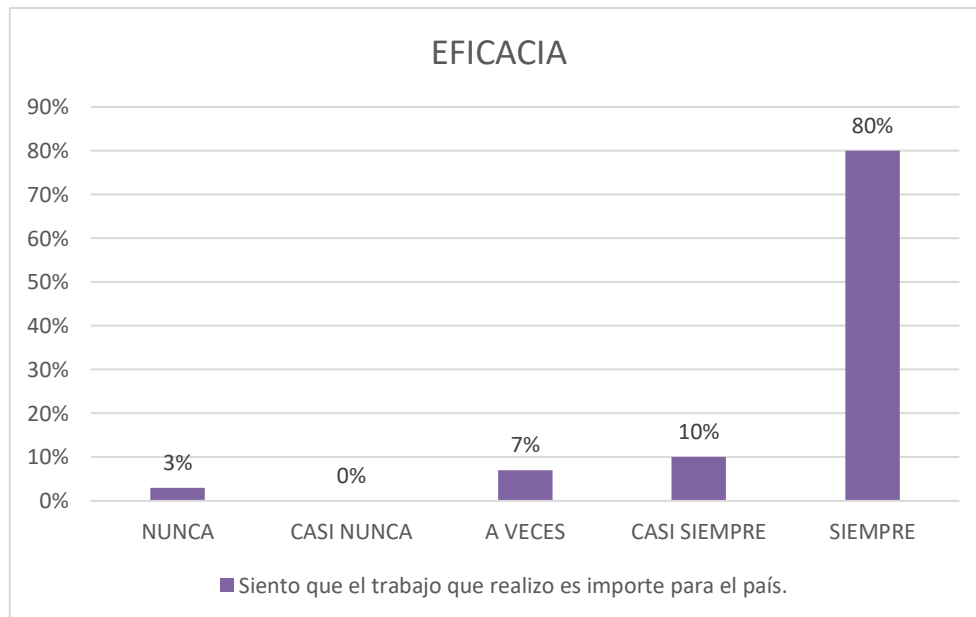


Tabla n.º 3. El indicador de mayor incidencia en la dimensión del compromiso es comprometido con la misión de la institución, al 100%.

COMPROMISO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Sé que mi labor es fundamental para ayudar a los ciudadanos.	0%	0%	3%	17%	80%
Cumplo con los objetivos de la institución	0%	0%	3%	17%	80%
Realizo mi trabajo con empeño y dedicación.	0%	0%	0%	10%	90%
Reconozco la importancia de cumplir los protocolos de emergencia.	0%	0%	0%	17%	83%
Estoy comprometido con la misión y visión de la Institución.	0%	0%	0%	0%	100%

Gráfico n.º 3. El indicador de mayor incidencia en la dimensión del compromiso es comprometido con la misión y visión de la institución, al 100%.



Tabla n.º 4. La productividad resalta en dos indicadores que son: bienestar de la familia y atención de emergencia, en un 83% cada uno.

PRODUCTIVIDAD	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Considero que los recursos tecnológicos que poseo son suficientes para realizar mi trabajo.	40%	20%	23%	10%	7%
Se obtiene el resultado deseado a pesar de las dificultades, en la atención de una emergencia.	7%	0%	0%	23%	70%
Me motiva si la entidad se preocupa por el bienestar de mi familia cuando atiendo una emergencia	0%	0%	10%	7%	83%
Siento que la institución se preocupa por mi integridad	10%	0%	7%	13%	70%
Creo que la aplicación de un plan familiar sería una buena motivación para quienes trabajamos atendiendo emergencias.	0%	0%	7%	10%	83%

Gráfico n.º 4. La productividad resalta en dos indicadores que son: motivación; bienestar familiar en una atención de emergencia, en un 83%

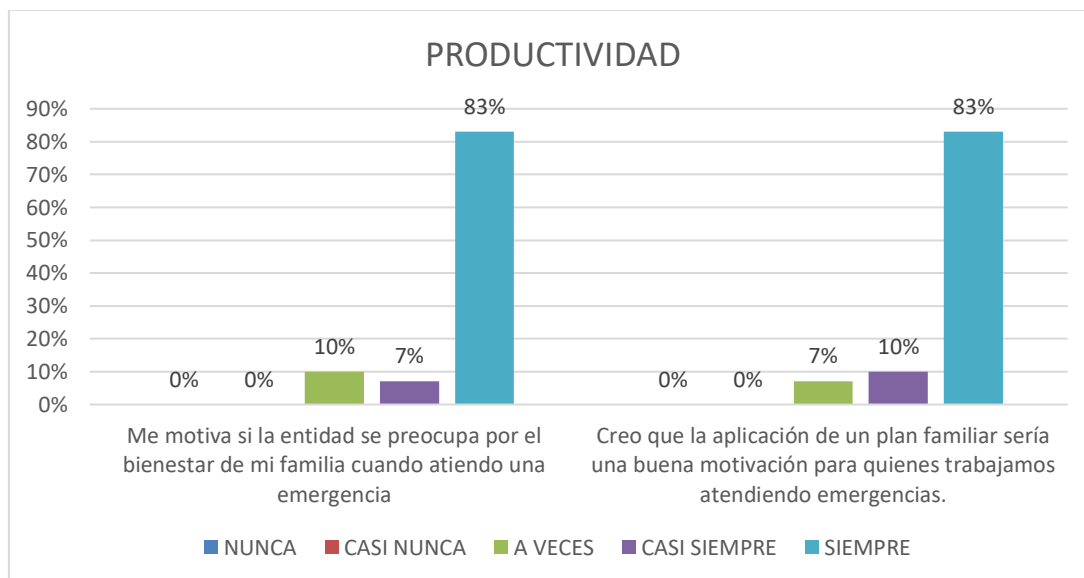
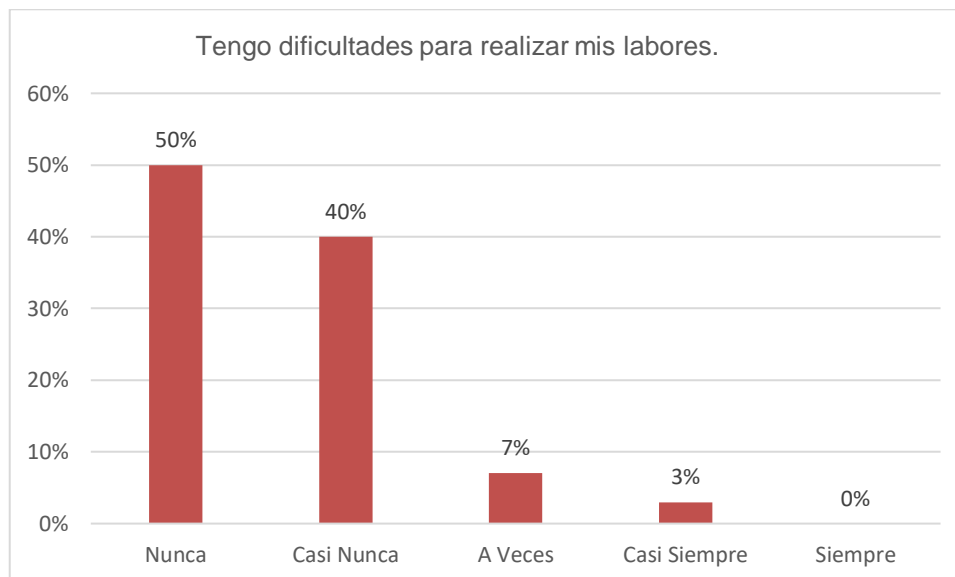


Tabla n.º 5. Tengo dificultades para desempeñarme en el trabajo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	185	50%	50%	50%
Casi Nunca	148	40%	40%	90%
A Veces	26	7%	7%	97%
Casi Siempre	11	3%	3%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 5. Tengo dificultades para realizar mis labores.

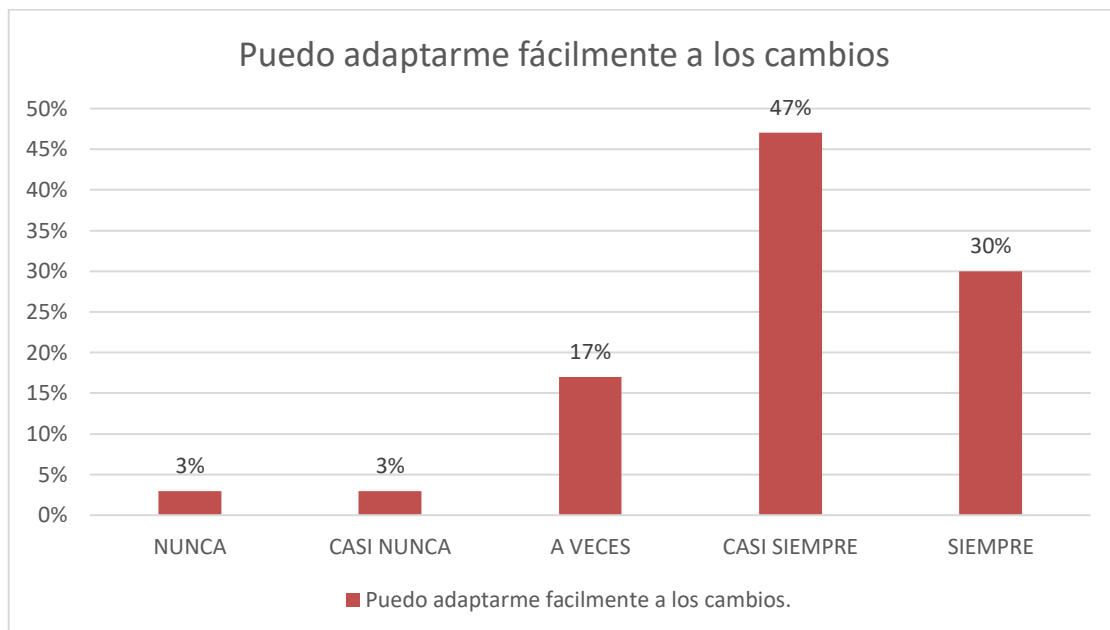


Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 50% nunca tiene dificultad para realizar sus labores, el 40% casi nunca, el 7% a veces, el 3% casi siempre y 0% siempre

Tabla n.º 6. Puedo adaptarme fácilmente a los cambios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	3%	3%	3%
Casi Nunca	11	3%	3%	7%
A Veces	63	17%	17%	23%
Casi Siempre	174	47%	47%	70%
Siempre	111	30%	30%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 6. Puedo adaptarme fácilmente a los cambios.

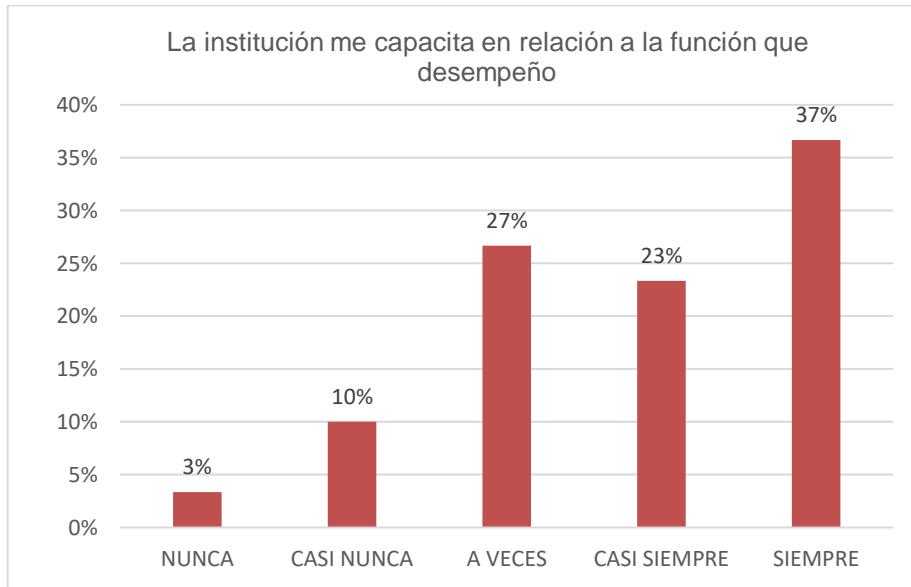


Descripción: Se puede observar en el gráfico dice que el 47% casi siempre, tiene puedo adaptarme fácilmente a los cambios, el 30% siempre, el 17 % a veces, el 3% casi nunca y la misma cantidad de 3% nunca

Tabla n.º 7. La institución me capacita en relación a la función que desempeño.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	3%	3%	3%
Casi Nunca	37	10%	10%	13%
A Veces	100	27%	27%	40%
Casi Siempre	85	23%	23%	63%
Siempre	137	37%	37%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 7. La institución me capacita en relación a la función que desempeño.

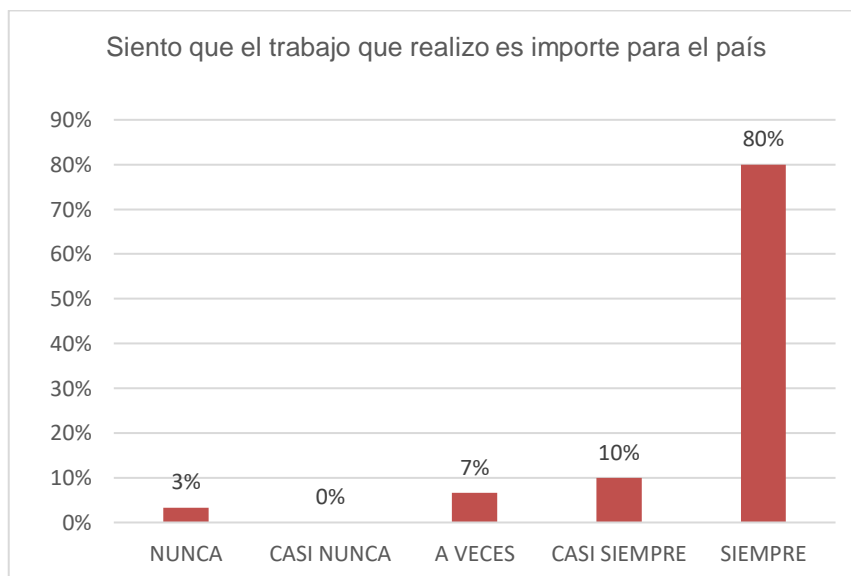


Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 37% siente que la institución siempre lo capacita en relación a la función que desempeña, el 27% a veces, el 23% casi siempre, el 10% casi nunca y 3% nunca.

Tabla n.º 8. Siento que el trabajo que realizo es importante para el país.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	3%	3%	3%
Casi Nunca	0	0%	0%	3%
A Veces	26	7%	7%	10%
Casi Siempre	37	10%	10%	20%
Siempre	296	80%	80%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 8. Siento que el trabajo que realizo es importante para el país.

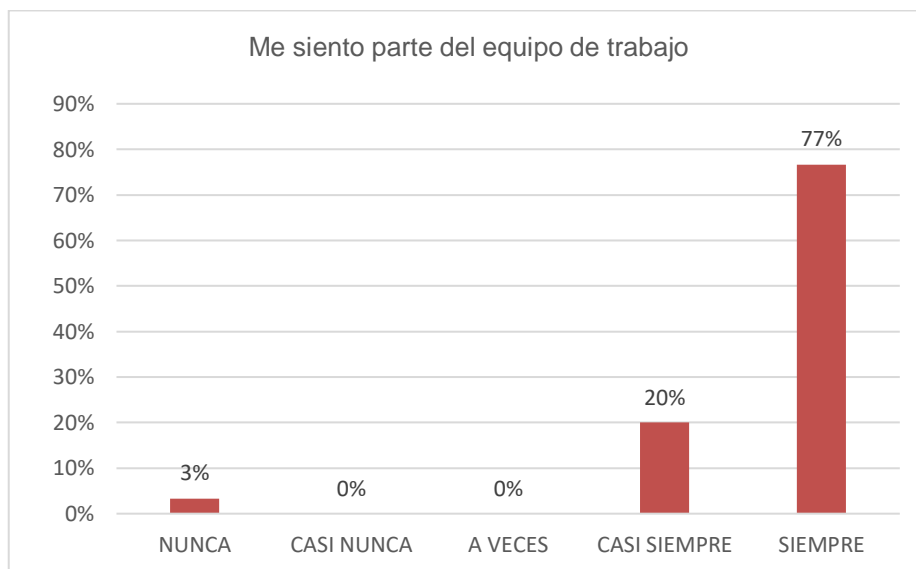


Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 80% considera que su trabajo es importante para el país, el 10% casi siempre, el 7% a veces, el 3% nunca y nadie casi nunca.

Tabla n.º 9. Me siento parte del equipo de trabajo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	3%	3%	3%
Casi Nunca	0	0%	0%	3%
A Veces	0	0%	0%	3%
Casi Siempre	74	20%	20%	23%
Siempre	285	77%	77%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 9. Me siento parte del equipo de trabajo.

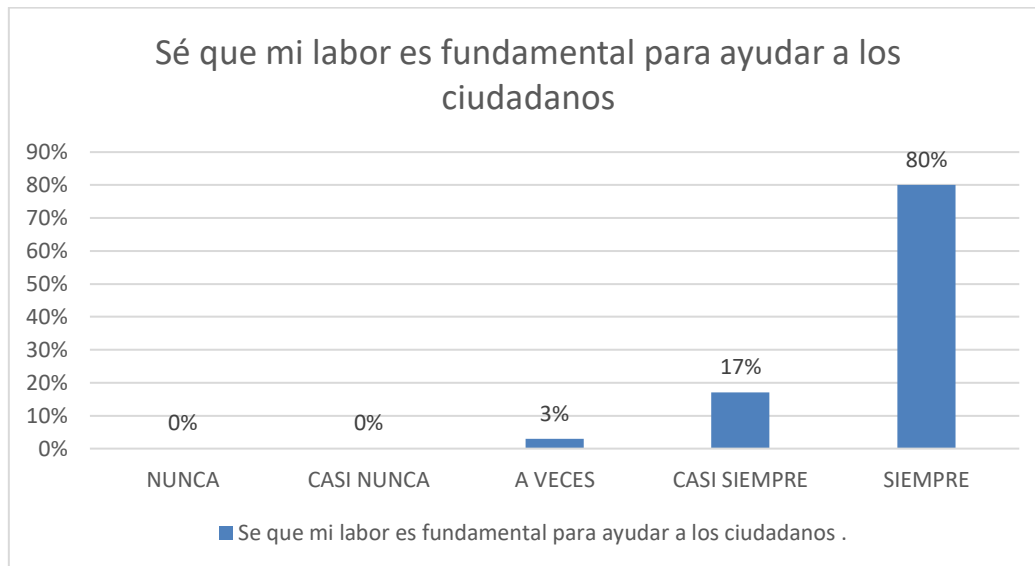


Descripción: Se observa en el gráfico que el 77% se siente parte del equipo de trabajo siempre, el 20% casi siempre, el 3% nunca, nadie a veces ni casi nunca.

Tabla n.º 10. Sé que mi labor es fundamental para ayudar a los ciudadanos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A Veces	11	3%	3%	3%
Casi Siempre	63	17%	17%	20%
Siempre	296	80%	80%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráficos n.º 10. Sé que mi labor es fundamental para ayudar a los ciudadanos.

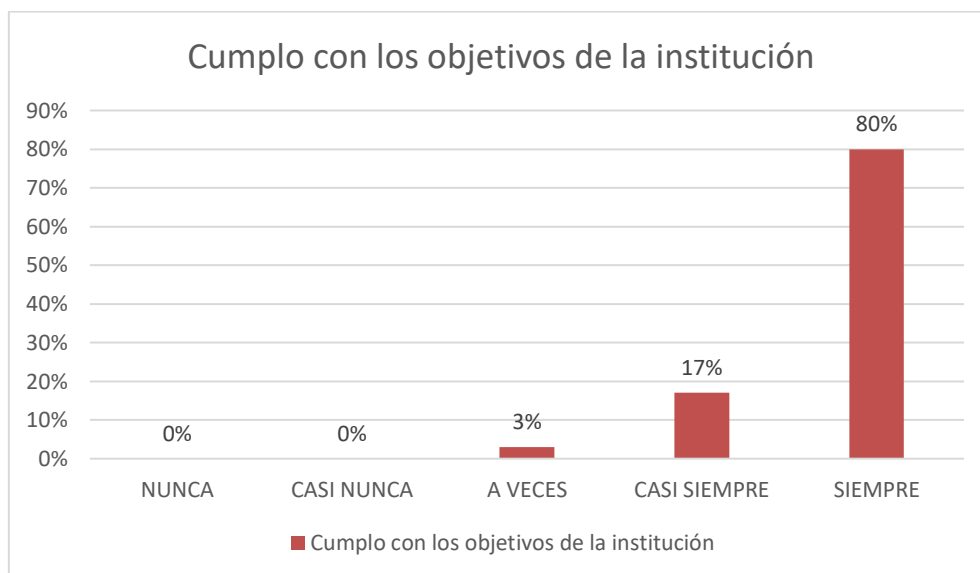


Descripción: Se observa en el gráfico que el 80% siempre, sé que mi labor es fundamental para ayudar a los ciudadanos, el 17% casi siempre, el 3% a veces, casi nunca y nunca 0%.

Tabla n.º 11 Cumplimiento con los objetivos de la institución

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A Veces	11	3%	3%	3%
Casi Siempre	63	17%	17%	20%
Siempre	296	80%	80%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 11. Cumplimiento con los objetivos de la institución.

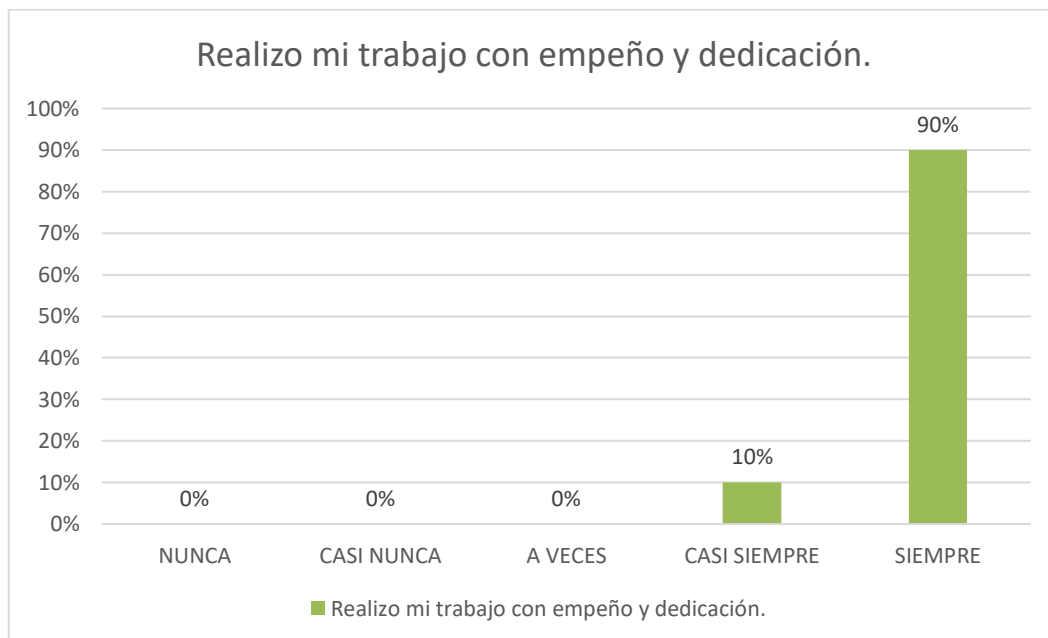


Descripción: Se observa en el gráfico que el 80% siempre, cumple con los objetivos de la institución, el 17% casi siempre, el 3% a veces, casi nunca y nunca 0%.

Tabla n.º 12. Realizo mi trabajo con empeño y dedicación.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A Veces	0	0%	0%	0%
Casi Siempre	37	10%	10%	10%
Siempre	333	90%	90%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 12. Realizo mi trabajo con empeño y dedicación.

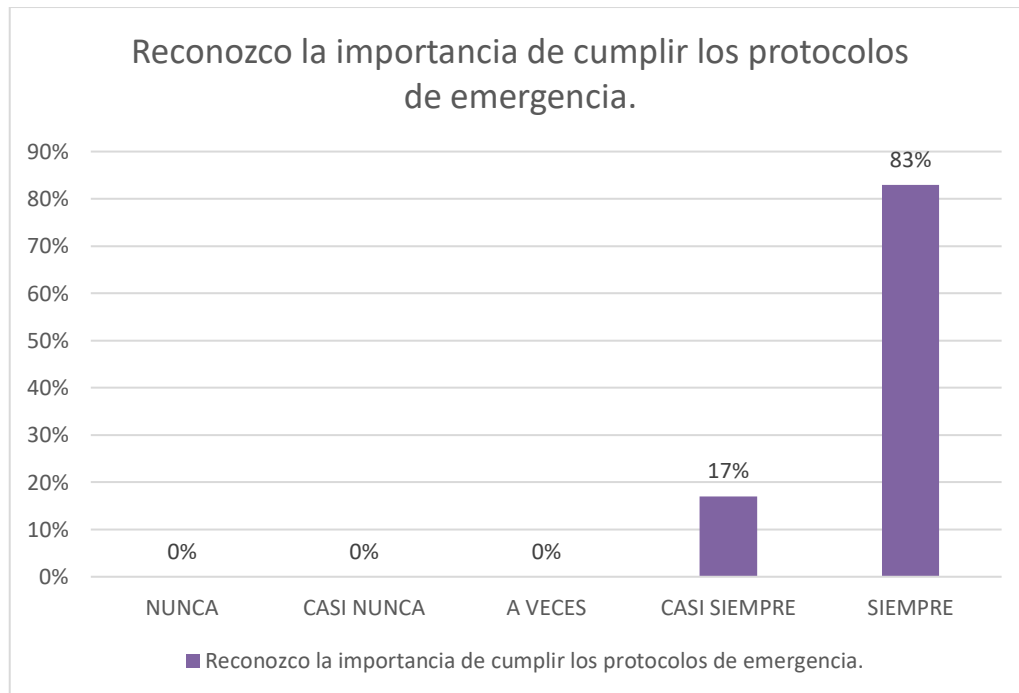


Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 90% realiza el trabajo con empeño y dedicación. siempre, el 10% casi siempre, a veces 0%, casi nunca y nunca 0%; respectivamente.

Tabla n.º 13. Reconozco la importancia de cumplir los protocolos de emergencia.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A Veces	0	0%	0%	0%
Casi Siempre	63	17%	17%	17%
Siempre	307	83%	83%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 13. Reconozco la importancia de cumplir los protocolos de emergencia.



Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 83% siempre reconoce la importancia de cumplir los protocolos de emergencia, el 17% casi siempre, a veces 0%, casi nunca y nunca 0% cada uno.

Tabla n.º 14. Estoy comprometido con la misión y visión de la Institución.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A Veces	0	0%	0%	0%
Casi Siempre	0	0%	0%	0%
Siempre	370	100%	100%	100%
Total	30	100%	100%	

Gráfico n.º 14. Estoy comprometido con la misión y visión de la Institución.

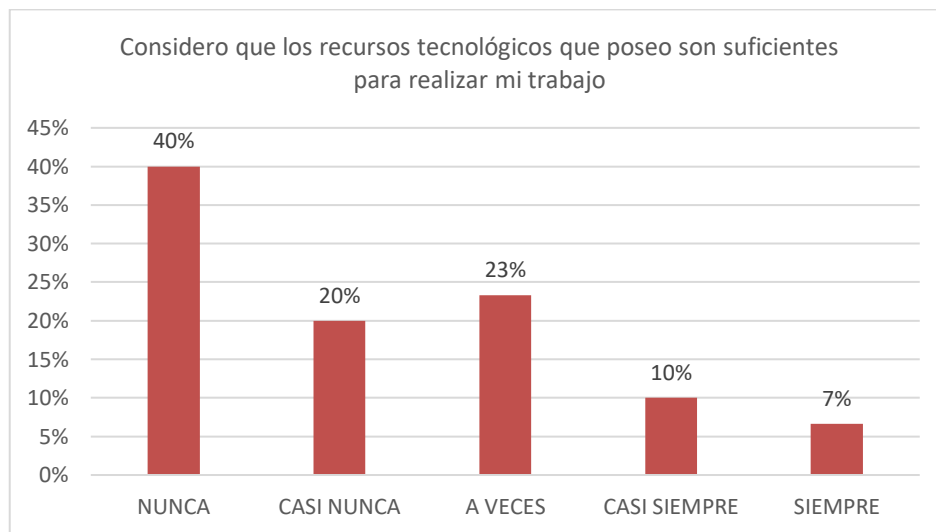


Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 100% indica que está comprometido con la misión y visión de la institución

Tabla n.º 15. Considero que los recursos tecnológicos que poseo son suficientes para realizar mi trabajo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	148	40%	40%	40%
Casi Nunca	74	20%	20%	60%
A Veces	85	23%	23%	83%
Casi Siempre	37	10%	10%	93%
Siempre	26	7%	7%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 15. Considero que los recursos tecnológicos que poseo son suficientes para realizar mi trabajo.

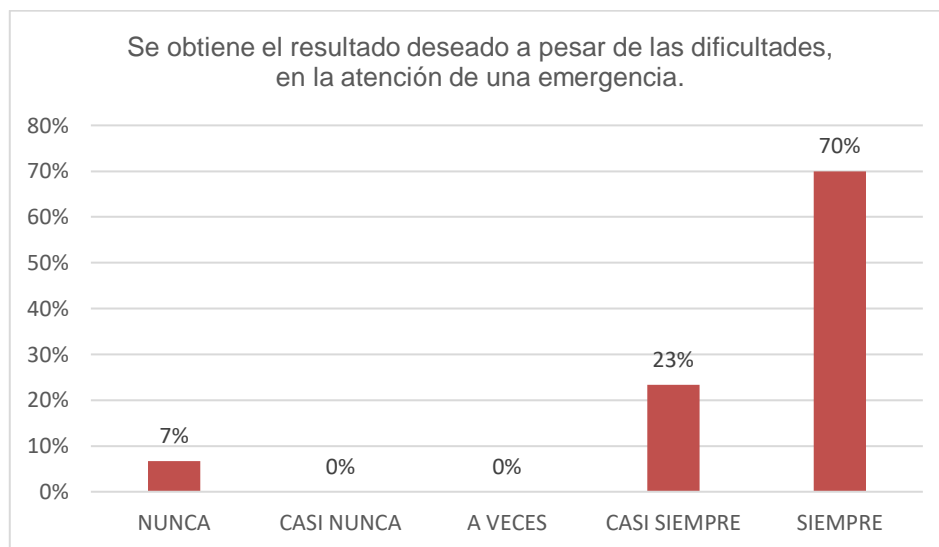


Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 40% considero que los recursos tecnológicos que posee son suficientes para realizar mi trabajo., el 20% casi nunca, el 23% a veces, el 10% y el 7% siempre.

Tabla n.º 16. Se obtiene el resultado deseado a pesar de las dificultades, en la atención de una emergencia.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	7%	7%	7%
Casi Nunca	0	0%	0%	7%
A Veces	0	0%	0%	7%
Casi Siempre	85	23%	23%	30%
Siempre	259	70%	70%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 16. Se obtiene el resultado deseado a pesar de las dificultades, en la atención de una emergencia.

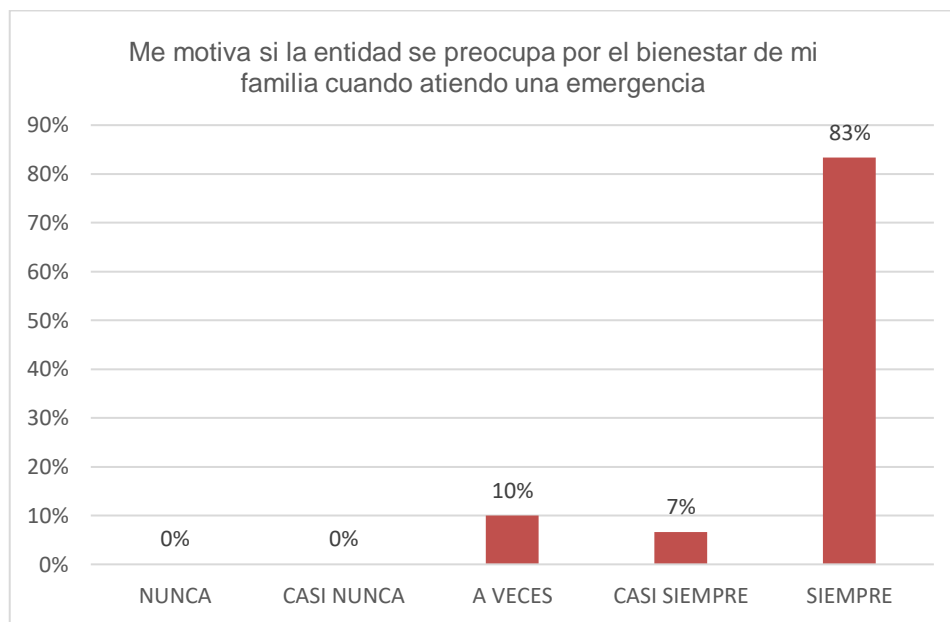


Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 70% siempre, se obtiene el resultado deseado a pesar de las dificultades, en la atención de una emergencia., el 23% casi siempre, a veces 0%, casi nunca 0% y nunca 7%.

Tabla n.º 17. Me motiva si la entidad se preocupa por el bienestar de mi familia cuando atiendo una emergencia.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A Veces	37	10%	10%	10%
Casi Siempre	26	7%	7%	17%
Siempre	307	83%	83%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 17. Me motiva si la entidad se preocupa por el bienestar de mi familia cuando atiendo una emergencia.

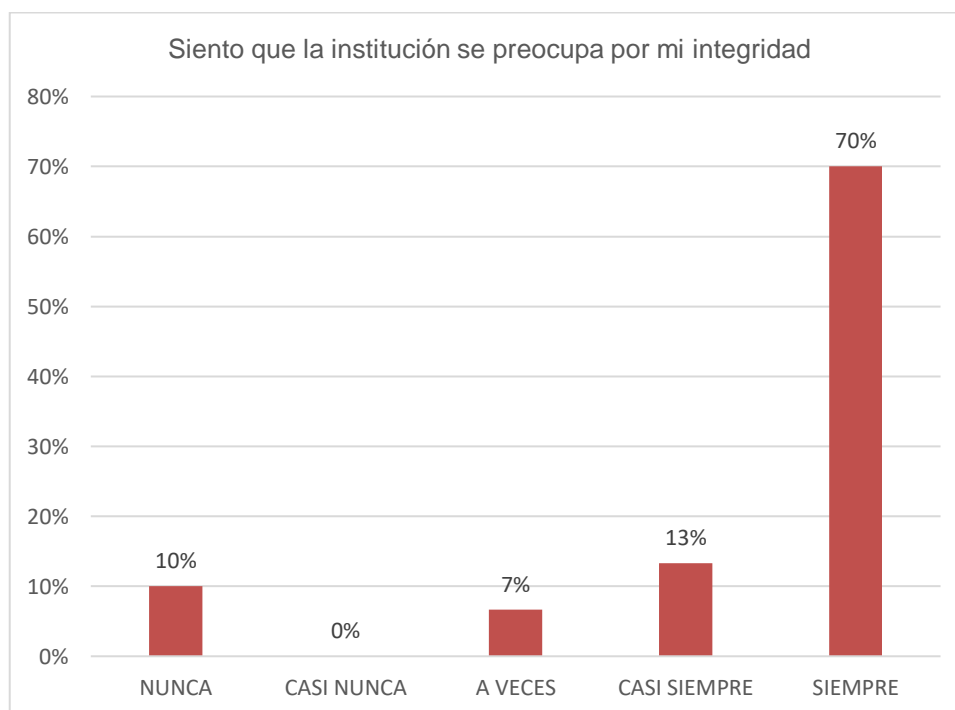


Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 83 % siempre, se motiva si la entidad se preocupa por el bienestar de mi familia cuando atiendo una emergencia, 7% casi siempre, 10% a veces, 0% casi nunca, 0% nunca.

Tabla n.º 18. Siento que la institución se preocupa por mi integridad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	37	10%	10%	10%
Casi Nunca	0	0%	0%	10%
A Veces	26	7%	7%	17%
Casi Siempre	48	13%	13%	30%
Siempre	259	70%	70%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 18. Siento que la institución se preocupa por mi integridad.

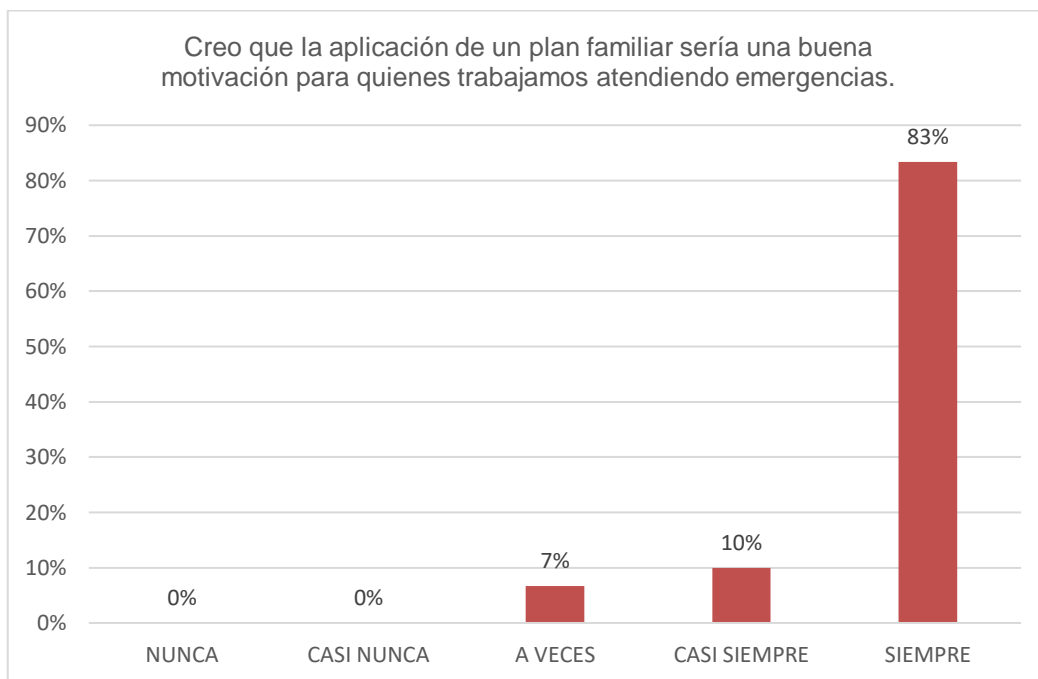


Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 70%, siempre; siento que la institución se preocupa por mi integridad, durante el tiempo que atiende la emergencia, el 13% casi siempre, 7% a veces, 0% casi nunca y 10% nunca.

Tabla n.º 19. Creo que la aplicación de un plan familiar sería una buena motivación para quienes trabajamos atendiendo emergencias.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A Veces	26	7%	7%	7%
Casi Siempre	37	10%	10%	17%
Siempre	307	83%	83%	100%
Total	370	100%	100%	

Gráfico n.º 19. Creo que la aplicación de un plan familiar sería una buena motivación para quienes trabajamos atendiendo emergencias.



Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 83% cree que la aplicación de un plan familiar sería una buena motivación para quienes trabajamos atendiendo emergencias., 10% casi siempre, 7% a veces, 0% casi nunca y 0% nunca.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

De acuerdo al promedio de los resultados en general, el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades públicas, de las tres dimensiones descritas, el compromiso es el más alto con un 87%, luego viene la productividad con un 63% y la eficacia con un 45%, según la investigación de Zans (2016) en su tesis concluye que el desempeño laboral es bajo, esto se debe a que la investigación está realizada a una entidad educativa, la cual influye factores distintos a las que se realizan en la entidades públicas de gestión de riesgos de desastres.

Por otro lado Coello (2014) indica en su tesis que los asesores de ventas se sienten satisfechos en las condiciones externas, porque en las internas tienen bajo niveles de satisfacción, esto se debe al salario, la valorización del trabajo y la participación activa en el grupo, en nuestra investigación podemos apreciar que la eficacia del desempeño laboral tiene algunas dificultades en el trabajo, la falta de capacitación para cumplir mejor sus labores, y la adaptación al cambio.

Prado (2015) en su tesis Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo, concluye que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, demostrando que el clima laboral es un factor fundamental para mantener el nivel de desempeño. es una afirmación que compartimos ya que el clima laboral es la atmosfera de trabajo cotidiano, el cual influye en los trabajadores, en nuestra investigación encontramos que los colaboradores requieren una motivación en relación al bienestar de sus familias, es decir tener un soporte familiar cuando suceda una emergencia para mantener una productividad optima y así poder obtener un buen desempeño laboral.

4.2 Conclusiones

Se concluye que el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima 2018, es alto, porque el compromiso está a un 87%, la eficacia al 80% y la productividad al 63%.

La mayor incidencia en la dimensión de eficacia, es que los colaboradores sienten que el trabajo que realizan es importante para el país, con un 80%, ya que ellos opinan que el trabajo que aportan es fundamental en las decisiones del gobierno para atender una emergencia; sin

embargo, existen indicadores que se deben mejorar, brindar capacitación respecto a sus funciones, adaptación al cambio y reforzamiento de funciones.

El indicador de mayor incidencia en la dimensión del compromiso está al 100%, es decir están comprometidos con la misión y visión de la institución a la que pertenecen, debido a que los identidad, membresía y valores de las entidades ha sido concientizado en los colaboradores que forman parte de estas entidades públicas de gestión de riesgos de desastres.

La productividad se presenta con dos indicadores que es la motivación, en el bienestar familiar y la aplicación de un plan familiar para la atención de emergencia, con un 83%, ambos factores son determinantes para mantener la productividad durante la atención de una emergencia, se identificó que para esto es necesario que se proponga una política de soporte familiar que favorecerían a los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima 2018.

REFERENCIAS

- Arando, S., & Gago, M., & Jones, D., & Kato, T. (2014). Estabilidad laboral y productividad en el grupo Eroski. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (114), 35-58. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36730411002>
- Betanzos Díaz, N., & Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23 (2), 207-215.
- Biedma Ferrer, J., & Medina Garrido, J. (2014). Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo. *Intangible Capital*, 10 (3), 448-466. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54932488007>
- Calderón Mafud, J. (2016). *Socialización y Compromiso Organizacional: Una Revisión A Partir Del Bienestar Laboral. Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21 (3), 239-247.
- Camacho Peláez, R., & Higuera López, D. (2013). *Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. Pensamiento & Gestión*, (35), 87-118. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832005>
- Coello Almeida, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO), Guayaquil: Ecuador.*
- Cruz Ortiz, M. (2008) *El rol de la eficacia colectiva en el desempeño y bienestar de los trabajadores. Un estudio de caso en el sector de hostelería, España.*
- Cuti Qquenta, Y. (2016). *Relaciones familiares y el desempeño laboral de los trabajadores (obreros) del consorcio vial Negromayo distrito de Pallpata – Espinar 2016*”), Puno: Perú.
- De la Cruz Ucañan, M. (2017). *El desempeño laboral y su relación con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017, Lima :Perú*
- Gallegos Paz, F. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016.* Arequipa: Perú
- Guevara Sánchez, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*”), Ambato: Ecuador.

<https://www.mef.gob.pe/es/glosario>

- López A., P., & Gallegos A., V. (2014). *Prácticas de liderazgo y el rol mediador de la eficacia colectiva en la satisfacción laboral de los docentes*. *Estudios Pedagógicos*, XL (1), 163-178. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173531772010>
- Palmar G., R., & Valero U., J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17 (39), 159-188. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Pedraza, E., & Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI (3), 493-505.
- Peralta Gómez, M., & Santofimio, A., & Segura, V. (2007). *El compromiso laboral: discursos en la organización*. *Psicología desde el Caribe*, (19), 81-109.
- Pumar Méndez, M. (). *Colaboración y Liderazgo*. Universidad de Navarra.
- Prada Alvarez, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo*. Trujillo: Perú.
- Trelles Chama, J; & Vargas Campos, A. (2017). *Relación entre el clima laboral y el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y representaciones DIAL*, Perú: Trujillo.
- Zans Castellón, A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Maestría thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

ANEXOS

Cuadro de Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Desempeño Laboral	Chiavenato: Nos dice que está representado por el desenvolvimiento del trabajador durante su jornada laboral, siempre y cuando lo realice con eficiencia y eficacia, es decir, que cumpla con las funciones asignadas sin ningún tipo de limitación más que las derivadas de la empresa, en cuanto a tiempo, recursos, materiales, personal, entre otros	Eficacia.. Eficacia Colectiva, es precisada por Bandura (1997) como una creencia que comparte un grupo respecto de sus competencias y capacidades para obtener determinados logros en forma conjunta (p.3)	-Competencias laborales -Capacitación. -Equipo de trabajo
		Compromiso:. Becker (1960), definió el compromiso organizacional como el vínculo que establece el individuo con su organización y que es resultado de las pequeñas inversiones (side-bets) hechas a lo largo del tiempo. (p.63)..	-Identificación -Membresía -Lealtad.
		Productividad Cadenilla & Pezo (2005), desde una perspectiva integral, es posible pensar productividad como el resultado obtenido por una organización al trabajar con calidad, considerando los aspectos tecnológicos, organizativos y motivacionales del recurso humano. (p.92)	-Calidad -Motivación -Tecnología

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

Instrucciones:

A continuación encontrarás un cuestionario que tiene como propósito llevar a cabo una investigación alternativa. Conteste todas las preguntas. La contestación es anónima y confidencial. No hay respuestas buenas ni malas.

ENCUESTA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
EFICACIA					
1 Tengo dificultades para realizar mis labores.					
2 Puedo adaptarme fácilmente a los cambios.					
3 La institución me capacita en relación a la función que desempeño.					
4 Siento que el trabajo que realizo es importante para el país.					
5 Me siento parte del equipo de trabajo.					
COMPROMISO					
6 Se que mi labor es fundamental para ayudar a los ciudadanos .					
7 Cumplo con los objetivos de la institución					
8 Realizo mi trabajo con empeño y dedicación.					
9 Reconozco la importancia de cumplir los protocolos de emergencia.					
10 Estoy comprometido con la misión y visión de la Institución.					
PRODUCTIVIDAD					
11 Considero que los recursos tecnologicos que poseo son suficientes para realizar mi trabajo.					
12 Se obtiene el resultado deseado a pesar de las dificultades, en la atención de una emergencia.					
13 Me motiva si la entidad se preocupa por el bienestar de mi familia cuando atiendo una emergencia					
14 Siento que la institución se preocupa por mi integridad					
15 Creo que la aplicación de un plan familiar sería una buena motivación para quienes trabajamos atendiendo emergencias.					